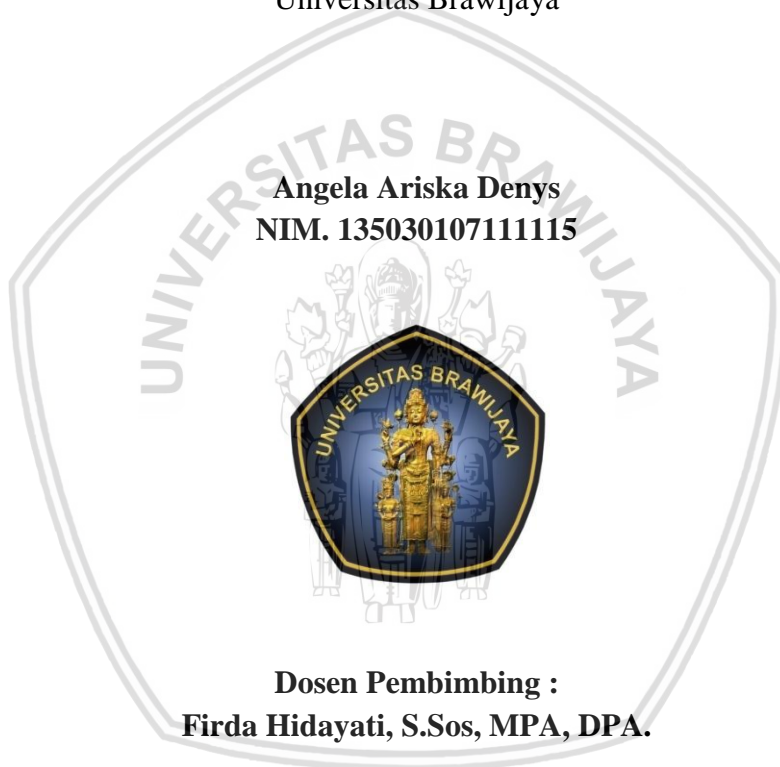


**KUALITAS PELAYANAN KETENAGAKERJAAN MELALUI
PROGRAM PEMAGANGAN JAWA TIMUR PROGRAM
MAGANG KERJA (JATIM PROMAG)
(Studi Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)
SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

**Angela Ariska Denys
NIM. 135030107111115**



**Dosen Pembimbing :
Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA.**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

““Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

-Thomas Alva Edison-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag) (Studi Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)

Disusun oleh : Angela Ariska Denys

NIM : 135030107111115

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 16 Mei 2018

Komisi Pembimbing



Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA.
NIP. 19711013 200003 2 001

TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

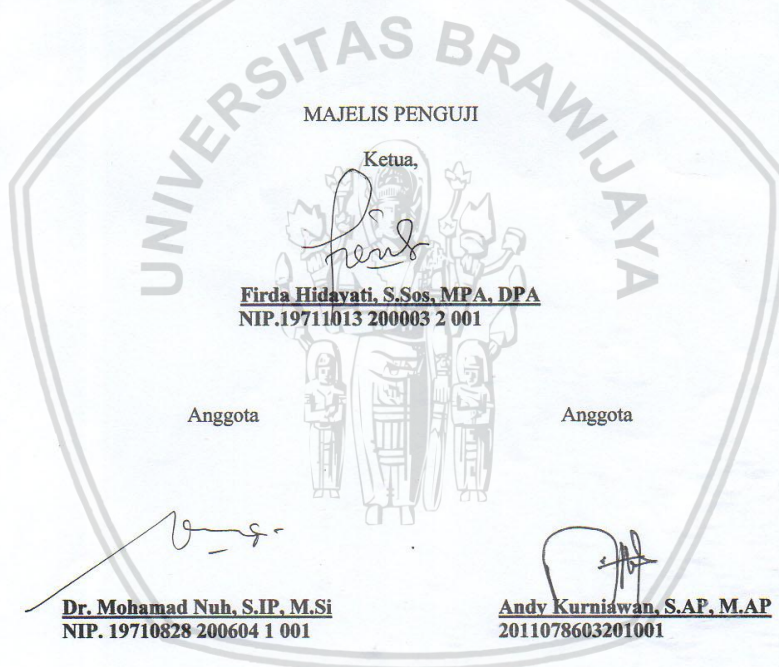
Tanggal : 7 Juni 2018

Pukul : 09.00-10.00 WIB

Skripsi atas nama : Angela Ariska Denys

Judul : Kualitas Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Program Pemagangan
Jawa Timur Program Magang Kerja (JATM PROMAG) (Studi pada
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)

Dan dinyatakan **LULUS**



MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA
NIP.19711013 200003 2 001

Anggota

Anggota

Dr. Mohamad Nuh, S.IP, M.Si
NIP. 19710828 200604 1 001

Andy Kurniawan, S.AP, M.AP
2011078603201001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Ketenagakerjaan melalui Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag) (Studi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

. Apabila ternyata dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalakan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003), (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 16 Mei 2018



A.D.

Angela Ariska Denys

NIM. 135030107111115

RINGKASAN

Angela Ariska Denys, 2018, **Kualitas Pelayanan Ketenagakerjaan melalui Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag) (Studi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)** Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar layanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. Disnakertrans Provinsi Jawa Timur yang bertugas melayani masyarakat yang akan masuk dunia kerja yang sasarannya adalah angkatan kerja, pencari kerja, dan pengangguran. Sehingga Disnakertrans Provinsi Jawa Timur perlu memberikan pelayanan yang baik agar kegiatan magang kerja berjalan sesuai rencana yaitu untuk meningkatkan keterampilan dan capaian standar kompetensi kerja.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan program pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag) yang dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Jatim Promag. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Pada model analisis ini peneliti melakukan 4 tahapan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Kesimpulan dari penelitian ini antara lain: 1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur memiliki kewenangan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi serta tugas pembantuan dalam bidang ketenagakerjaan. 2) Program pemagangan Jatim Promag dibagi menjadi dua yaitu program magang dalam negeri dan program magang luar negeri. 3) Dalam pelayanan pelaksanaan program Jatim Promag menggunakan sarana *online* untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan data-data yang diperlukan mengenai program pemagangan. 4) Program Jatim Promag ini melakukan kerjasama dengan Forum Komunikasi Jejaring Pemagangan (FKJP) dan Bursa Kerja di sekolah kejuruan (SMK), Balai Latihan kerja khususnya untuk program magang dalam negeri yang membantu penyebarluasan informasi magang dan kompetensi kerja. Sedangkan program magang luar negeri bekerjasama dengan IM Japan yang merupakan asosiasi pengusaha kecil dan menengah di Jepang. 5) Indikator Keberhasilan pelayanan Program Pemagangan Jatim Promag dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Program Magang, Pelayanan Publik, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi*

SUMMARY

Angela Ariska Denys, 2018, **Quality of Employment Services Through Apprenticeship Program of East Java Internship Program (Jatim Promag) (Study at the Department of Manpower and Transmigration of East Java Province)** Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA

Public service management must have a service standard as a guarantee of certainty for both service providers and service recipients. Department of Manpower and Transmigration of East Java Province serve people who will enter the world of work in which their targets are labor force, job seekers, and unemployment. Therefore, the Department of Manpower and Transmigration of East Java Province needs to provide good service in order to perform skill improvement and work competency standard achievement that already planned.

This study aims to describe the quality services of East Java Internship Program (Jatim Promag) which has been implemented in the Department of Manpower and Transmigration of East Java Province. This study is conducted to describe and analyze several supporting factors and inhibiting factors in the internship program of East Java (Jatim Promag) service. The technique for analyzing the data used descriptive research method by qualitative approach. The analysis is interactive model analysis by Miles, Huberman, and Saldana. In this analytical model, the researcher performs 4 stages of data collection, data condensation, data presentation and conclusion/verification.

In conclusion, this study has obtained some results as follows: 1) The Department of Manpower and Transmigration of East Java Province has authority in the field of manpower and transmigration as well as assistance duties in the field of manpower. 2) Apprenticeship program of East Java (Jatim Promag) is divided into two programs, namely domestic internship program, and overseas internship program. 3) The implementation of service at internship program of East Java (Jatim Promag) use online facility to facilitate people to elicit information and data about apprenticeship program. 4) This internship program of East Java (Jatim Promag) cooperates with the Communication Forum of Apprenticeship Network (FKJP) and Job Exchange in vocational schools (SMK), Training Center especially for domestic internship program that help to disseminate internship information and job competence. While the overseas internship program cooperates with IM Japan which is the association of small and medium entrepreneurs in Japan. 5) Indicator achievement of Service Program in Apprenticeship Program of East Java (Jatim Promag) can be assessed from five dimensions, those are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

Keywords: Quality Services, Internship Program, Public Service, Department of Manpower and Transmigration

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, anugerah serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Ketenagakerjaan melalui Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag) (Studi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur).”** Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada orang-orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Fadillah Amin, Dr., M.AP., Ph.D selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Firda Hidayati, S. Sos, MPA, DPA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan doa, dukungan, pengarahan, dorongan dan masukan selama masa bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kepada seluruh dosen di Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, sehingga penulis dapat lulus dengan hasil yang baik.
6. Seluruh staff/pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian ini.
7. Ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur, Bapak Samsul Arifin selaku Staf Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dan Bapak M. Ali Amrozi Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur yang telah membantu penulis dan memberikan banyak informasi yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang Tua penulis Mbak Widha Rifka Donna, Abi Topan Sugianto dan Adek Alvaro Kafka Ramadhani yang selalu memberikan do'a, dukungan dan kasih sayangnya untuk penulis.
9. Orang Tua penulis mami Suciani Christiana Lloyd, Grand Dad Kim Knoxy dan Amanda Evrita Lloyd yang selalu memberikan do'a, dukungan dan kasih sayangnya untuk penulis.
10. Orang Tua Penulis Mama Sumiani Herlina dan Papa Thys Denys yang selalu memberikan do'a dukungan dan kasih sayangnya untuk penulis.
11. Saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat seperjuangan selama menempuh studi di Fakultas Ilmu Administrasi, Maria Ardhina R, Agung C, Yayang Agung W, Iriansyah Marthin P, Arif T Laksono, Bagus

Surya D, Rachmat Hidayat, M. Ilham Mahardika ; terimakasih atas segala ilmu yang bermanfaat juga atas dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

13. Sahabat-sahabatku Sherly Najiwa F, Gadis Mahardika, Natasya Dita S, Yolanda Anastasia HM, Izdihar Della, Avita Zhurika, Kevin BR terimakasih atas dukungan dan do'a yang diberikan selama ini kepada penulis.

14. Untuk Rahmat Bayu Setyo dan keluarga yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

15. Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta berbagi pengalaman pada proses penyusunan skripsi ini.

16. Teman-Teman Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 yang telah banyak membantu dan memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 16 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	10
B. <i>New Public Service</i> (NPS)	11
C. Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan Publik	13
2. Jenis Pelayanan Publik	14
3. Asas-Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	15
4. Standar Pelayanan Publik.....	18

5.	Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	19
6.	Hambatan Pelayanan Publik	23
7.	Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik	24
D.	Program Magang	29
1.	Pengertian Program	29
2.	Pengertian Magang	30
E.	Teknologi Informasi.....	31
1.	Pengertian Teknologi Informasi.....	31
2.	Peranan Teknologi Informasi.....	32
3.	Manfaat dan Hambatan Teknologi Informasi	33

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	35
B.	Fokus Penelitian.....	36
C.	Lokasi dan Situs Penelitian.....	37
D.	Jenis dan Sumber Data.....	38
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
F.	Instrumen Penelitian	42
G.	Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
1.	Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur	45
a.	Kondisi Geografis	45
b.	Kondisi Demografis.....	47
c.	Kondisi Ekonomi Masyarakat Jawa Timur	48
2.	Gambaran Umum Jawa Timur Program Magang Kerja.....	50
a.	Program Magang Dalam Negeri	50
b.	Program Magang Luar Negeri	57

3. Gambaran Umum Disnaker Jawa Timur	71
a. Visi dan Misi Disnaker Jawa Timur	72
b. Tugas Pokok dan Fungsi Disnaker Jawa Timur	73
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	90
1. Pelaksanaan Program Pemagangan Jatim ProMag	90
a. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	90
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	100
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	105
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	111
e. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	108
2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	115
a. Faktor Internal	116
b. Faktor Eksternal	118
3. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	119
a. Faktor Internal	119
b. Faktor Eksternal	120
C. Pembahasan Fokus Penelitian	121
1. Pengelolaan Program Pemagangan Jatim ProMag	121
a. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	122
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	123
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	125
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	126
e. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	127

2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	128
3. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	129
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137



Daftar Tabel

1. Tabel 1. Ketenagakerjaan di Jawa Timur Tahun 2013.....	50
2. Tabel 2. Anggaran untuk penggunaan Alat Bantu	104
3. Tabel 3. Informasi partisipasi pengguna Jatim Promag	107
4. Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	113



Daftar Gambar

1. Gambar 1. Tipologi Sektor Publik	24
2. Gambar 2. Faktor Penghambat Inovasi	34
3. Gambar 3. Komponen Analisis Data Model Interaktif	43
4. Gambar 4. Peta Lokasi Provinsi Jawa Timur	46
5. Gambar 5. Suasana Pelaksanaan Tes Matematika.....	63
6. Gambar 6. Suasana Tes Ketahanan Fisik.....	64
7. Gambar 7. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur	89
8. Gambar 8. Pegawai dari Kementerian Tenaga Kerja dan IM Japan saat Pelaksanaan Seleksi Program Pemagangan Ke Jepang	91
9. Gambar 9. Penggunaan Alat Bantu Program Pemagangan <i>Online</i>	97
10. Gambar 10. Respon Pegawai pada Konsultasi <i>Online</i>	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggara negara. Segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan – kegiatan yang bersifat publik telah dicakup oleh studi administrasi publik khususnya dalam hal kajian mengenai pelayanan publik. Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), Administrasi publik merupakan “proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Jadi administrasi publik diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Menurut pandangan Thoha dalam Sedarmayanti (2010:243), “Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Pemerintah harus mampu mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya tingkat kesejahteraan. Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan yang harus dicapai oleh negara Republik Indonesia.

Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berusaha keras untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan yang dilakukan pemerintah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yaitu salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga pengelompokan jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun BUMN/BUMD berdasarkan pada produk yang dihasilkan. Menurut Pasolong (2008:129) jenis-jenis pelayanan publik antara lain yaitu Jenis Pelayanan Administratif, Jenis Pelayanan Barang dan Jenis Pelayanan Jasa.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. Hardiyansyah (2011:28) berpendapat bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima

repository.ub.ac.id

pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Sehubungan dengan kualitas pelayanan publik, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terdiri dari Bidang Pelatihan dan Produktivitas, Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan, Bidang Mobilitas Penduduk atau Transmigrasi serta Bidang Kependudukan melaksanakan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yaitu guna meningkatkan keikutsertaan masyarakat dan kolaborasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Tugas Disnakertrans Provinsi Jawa timur khususnya yang menangani masyarakat akan masuk dunia (*pra employment*), sasarannya adalah angkatan kerja, pencari kerja, penganggur dan setengah penganggur (*under unemployment*). Provinsi Jawa Timur terdiri yang jumlah penduduknya sebanyak 38.8 juta orang, berdasar data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur per Agustus 2015, jumlah angkatan kerja sebanyak 20,27 juta, yang bekerja sebanyak 19,36 juta orang dan sisanya 906 ribu orang

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

masih menganggur. Di Jawa Timur masih terdapat 32,24 persen pekerja yang bekerja kurang dari 35 jam perminggu, disisi lain potensi peningkatan angkatan kerja lulusan SMK, D3 dan Sarjana terus meningkat.

Menghadapi permasalahan pengangguran, ketidakcocokan kualifikasi, rendahnya keterampilan calon tenaga kerja yang akan masuk dunia kerja dan belum maksimalnya komunikasi antara Pemerintah di Provinsi, Kabupaten/Kota dengan perusahaan maka Kepala Dinas sebagai inspirator memanfaatkan sarana Teknologi Informasi dan optimalisasi Forum Komunikasi Jejaring Pemagangan (FKJP) upaya ini merupakan salah satu solusi permasalahan yang ada dengan melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan, oleh karena itu perlu adanya Program Pemagangan. Pemagangan adalah bagian dari Sistem Pelatihan Kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan kerja dengan bekerja secara langsung dibawah bimbingan dan pengawasan karyawan yang lebih berpengalaman dalam proses produksi barang dan jasa, dalam rangka untuk menguasai keterampilan / kompetensi / keahlian tertentu.

Layanan informasi dan kegiatan magang kerja sangat dibutuhkan dan menjadi salah satu kewajiban pemerintah, terlebih lagi bagi pencari kerja muda terdidik untuk meningkatkan ketrampilan dan capaian standar kompetensi kerja tertentu di dunia kerja. Selain itu, program Magang mampu meningkatkan peluang pencari kerja mendapatkan pengalaman dan pekerjaan sesuai keahlian dan potensinya. Disisi lain pemerintah diuntungkan dengan tersediannya tenaga

terampil, meningkatkan daya saing dan mengurangi pengangguran dampak dari *mismatch* antara kualitas pencari kerja dengan kebutuhan dunia kerja.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada program pemagangan maka diperlukan program pelayanan publik yaitu Pelayanan yang diberi nama Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim ProMag) adalah sebagai salah satu pelayanan kepada masyarakat dibidang pemagangan. Dalam rangka untuk mempermudah masyarakat pencari kerja dan masyarakat dunia usaha dalam mengakses informasi tentang pengadaan program pemagangan secara *online*. Jatim ProMag merupakan salah satu pelayanan publik dalam Program Magang Kerja yang cepat, mudah, efisien, transparan dan akuntabel dalam upaya untuk mempersiapkan dan meningkatkan kompetensi tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan untuk mengatasi permasalahan pengangguran.

Melalui program magang kerja, pencari kerja atau alumni dunia pendidikan mendapat tambahan keterampilan dan pengakuan kerja yang berstandar. Program ini juga dikembangkan menjadi model layanan informasi dan konsultasi magang kerja terpadu yang terkoneksi dengan layanan penempatan kerja baik di level Provinsi maupun di Kabupaten/Kota. Hal yang unik dari pelayanan ini merupakan baru satu-satunya Provinsi di Indonesia yang menggabungkan sarana *online*, potensi magang kerja di perusahaan dan keterlibatan Forum Komunikasi Jejaring Pemagangan (FKJP) di perusahaan. Dalam program ini juga melayani konsultasi magang, kurikulum/silabus magang kerja, perjanjian pemagangan dan peta kompetensi kerja berdasarkan Standar Khusus atau Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Hasilnya,

perusahaan peserta magang bertambah 2 kali lipat dan peluang kerjanya menjadi besar, 94.07% peserta magang diterima sebagai karyawan di perusahaan.

Seiring berjalannya waktu program Jatim Promag secara umum mampu mengatasi permasalahan pelayanan publik terkait dengan pemenuhan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal tersebut tidak terlepas dari faktor yang menjadi pendukung pengembangan pelayanan Jatim ProMag yang perlu diperhatikan. Menurut pendapat Zeithaml dkk. (1990:26), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Selain itu, pada suatu pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat. Faktor Penghambat menurut pendapat Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi di dalam pelayanan publik yakni, tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat, pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri dan ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Berdasarkan hal tersebut, maka faktor pendukung dan penghambat pelayanan Jatim ProMag juga perlu diidentifikasi untuk menjamin keberhasilannya. Sehingga studi tentang pelayanan sektor publik perlu dilakukan seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi serta keinginan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan dari organisasi sektor publik untuk memberikan solusi atas permasalahan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pengetahuan terhadap proses memunculkan dan mengembangkan sebuah pelayanan hingga mencapai tujuannya sehingga dapat dijadikan contoh. Mengenai proses tersebut diperlukan analisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pengembangan pelayanan sektor publik, agar mampu memaksimalkan proses dan hasil dari sebuah pelayanan publik. Atas dasar permasalahan diatas, maka penulis hendak melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN KETENAGAKERJAAN MELALUI PROGRAM PEMAGANGAN JAWA TIMUR PROGRAM MAGANG KERJA (JATIM PROMAG)” (Studi Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualiatas pelayanan Jatim ProMag yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan Jatim ProMag pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Jatim ProMag yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan Jatim ProMag pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi baik secara akademis maupun segi praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan yang baru bagi penulis berkenaan dengan kualitas pelayanan Jatim ProMag di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
 - b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut dibidang yang sama, sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu informasi tambahan.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur yang menjadi obyek penelitian.

- b. Sumbangsih pemikiran bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Provinsi Jawa Timur.

E. Sistematika Penulisan

Secara garis besar merupakan gambaran umum tentang konsep pemikiran yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan secara lebih sistematis. Pokok-pokok sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab Pendahuluan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan pengantar yang akan memudahkan untuk memahami bab-bab selanjutnya.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menguraikan dan memberikan penjelasan tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Teori yang digunakan adalah teori administrasi publik, teori pelayanan publik, dan teori inovasi yang menjadi bahasan dalam penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisi data. Metode analisis yang digunakan peneliti untuk karya ini adalah metode kualitatif.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggara negara. Lokus dari ilmu administrasi kepentingan umum (*public interest*) dan urusan publik (*public affair*). Sedangkan fokus dari ilmu administrasi publik yaitu teori organisasi dan ilmu manajemen.

Masyarakat Indonesia telah lama mengenal administrasi, dikarenakan banyak anggota masyarakat yang telah melakukan hubungan kerja dengan kantor pemerintahan. Namun demikian istilah administrasi saat ini tidak hanya digunakan pada kantor pemerintahan, tetapi juga digunakan pada kantor non pemerintah karena administrasi merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi menurut Siagian dalam Pasolong (2007:3), “merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), Administrasi publik merupakan “proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing definisi tersebut memiliki beberapa kesamaan yaitu:

1. Administrasi merupakan suatu proses kerjasama.
2. Proses kerjasama tersebut dilakukan oleh dua orang atau lebih secara rasional.
3. Kerjasama tersebut dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Ketiga persamaan tersebut merupakan syarat atau faktor penyebab terjadinya administrasi. Tanpa adanya salah satu faktor itu maka tidak akan terjadi administrasi.

B. *New Public Service* (NPS)

Perspektif *New Public Service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. *New Public Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Menurut Denhardt (2003) mengatakan bahwa ide pokok *New Public Service* adalah:

- a. *Serve Citizens, Not Customers* (melayani masyarakat, bukan pelanggan)

Melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah (*legitimate*) negara bukan pelanggan.

- b. *Seek the Public Interest* (mengutamakan kepentingan publik)

Kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggung jawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.

- c. *Value Citizenship over Entrepreneurship* (mengutamakan warga negara daripada kewirausahaan)

Kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada di atas segalanya.

- d. *Think Strategically, Act Democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokratis)

Pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik.

- e. *Recognize that Accountability Is Not Simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah suatu yang mudah)

Pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode yang tepat.

- f. *Serve Rather Than Steer* (melayani daripada mengendalikan)

Fungsi utama pemerintah adalah melayani warga negara bukan mengarahkan.

- g. *Value People, Not Just Productivity* (mengutamakan kepentingan masyarakat bukan produktivitas)

Kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktivitas.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan saat ini dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Seperti pandangan Moenir (Kurniawan 2005:7) konteks pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut pandangan Thoha dalam Sedarmayanti (2010:243), “Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Sementara itu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa, “Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Selain itu juga,

menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari beberapa pengertian tentang pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun instansi penyelenggara pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya sudah diatur dalam Undang-Undang yang berlaku.

2. Jenis Pelayanan Publik

Ada tiga pengelompokan jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun BUMN/BUMD berdasarkan pada produk yang dihasilkan. Menurut Pasolong (2008:129) jenis-jenis pelayanan publik antara lain yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Contohnya: jenis pelayanan sertifikat tanah IMB, administrasi pelayanan kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian)

- b. Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan pencapaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Contohnya : jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk hasilnya merupakan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya: pelayanan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara maupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang telah memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara.

3. Asas-Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Transparasi

Yaitu bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan.

e. Kesamaan Hak

Yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak ada perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2005:19-20).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan ada 10 prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Disini yang dimaksud kejelasan yaitu dalam arti:

a. Persyaratan pelayanan publik baik teknis maupun administratif.

- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Dalam arti produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari prinsip-prinsip tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip tersebut harus dilaksanakan secara konsisten oleh penyedia pelayanan publik karena untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. Hardiyansyah (2011:28) berpendapat bahwa:

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan publik merupakan ketetapan yang diberikan kepada masyarakat dan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara layanan
- b. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

- c. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
- d. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- e. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- f. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima layanan
- g. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- h. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
- i. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Standar pelayanan publik memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan. Selain itu standar pelayanan publik juga menjadi pedoman bagi pemberi layanan dan penerima layanan untuk ditaati dan dilaksanakan.

5. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Tjiptono (2011:185), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki

kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, dan sebaliknya, jika SDM / karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Setiap karyawan diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan. Karyawan merupakan bagian paling berpengaruh demi kemajuan perusahaan, diantara beberapa bagian yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari karyawan ialah: deskripsi pekerjaan (kejelasan pekerjaan suatu karyawan), rekrutmen dan seleksi karyawan (merekrut karyawan yang memiliki potensi, pengetahuan dan kemampuan teknis), pelatihan dan pengembangan (mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan potensi dan pengetahuan karyawan), sistem kompensasi (untuk memperhitungkan besarnya imbalan atau balasan jasa karyawan), jalur karir (tahap-tahap pekerjaan karyawan).

- b. Organisasi / Struktur Dalam suatu perusahaan karyawan harus memiliki koordinasi dan pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama-sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

- c. Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.
- d. Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk. Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan database yang

mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem database secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya: internet banking, customer care online dan sebagainya.

- e. Program Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan / promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkut barang dan lain-lain).
- f. Komunikasi internal Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada di perusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi. Suatu perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap pelanggan, contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan harus menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

g. Komunikasi eksternal Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi / harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara perusahaan dalam mendidik pelanggan 31 misalnya mengajarkan pelanggan cara mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur dan sebagainya. Sedangkan dalam manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan misalnya suatu perusahaan menyebarkan iklan, brosur, pamflet berisi kelebihan-kelebihan suatu perusahaan dan janji pelayanan yang baik kepada pelanggan.

6. Hambatan Pelayanan Publik

Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Dari beberapa faktor hambatan pelayanan administrasi diatas sebaiknya dapat dijadikan bahan pertimbangan dan agar bisa diminimalisir untuk keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik.

7. Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik

Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa:

“Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Menurut Zeithaml dkk. 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan),

Assurance (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *Inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan,
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang

dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.
 - 3) Kemampuan dan Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat,
Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat,
Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
 - 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
 - 2) Petugas memberikan jaminan kerahasiaan data,
Jaminan kerahasiaan data ini sangat penting karena terkait dengan biodata masing-masing pengguna layanan sehingga data tidak dapat diakses oleh orang lain.
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. ,
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun,
Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya

pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

- 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk. (1990:21-22) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanian dan sebagainya.

D. Program Magang

1. Pengertian Program

Program dapat diartikan sebagai sejumlah sarana hubungan yang didesain dan diimplementasikan sesuai dengan tujuan. Sedang program menurut Joan L. Herman sebagaimana dikutip oleh Tayibnapis adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh.

Arikunto menyatakan ada dua pengertian dari program, yakni secara umum dan khusus. Secara umum program dapat diartikan sebagai rencana, seperti rencana seseorang setelah lulus ujian, apakah kemudian bekerja atau melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Secara khusus program yang dikaitkan dengan evaluasi, didefinisikan Arikunto sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung

secara berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Selanjutnya evaluasi program dapat didefinisikan sebagai sebuah upaya untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan suatu kebijakan secara cermat dengan cara mengetahui efektivitas masing-masing komponennya.

2. Pengertian Magang

Pelatihan atau magang atau dalam bahasa inggris disebut *Training* adalah proses melatih; kegiatan atau pekerjaan. Pelatihan mempersiapkan peserta latihan untuk mengambil jalur tindakan tertentu yang dilukiskan oleh teknologi dan organisasi tempat bekerja, dan membantu peserta memperbaiki prestasi dalam kegiatannya terutama mengenai pengertian dan keterampilan.

Menurut Cut Zurnali (2004), *the goal of training is for employees to master knowledge, skills, and behaviors emphasized in training programs and to apply them to their day-to-day activities*. Hal ini berarti bahwa tujuan pelatihan adalah agar para pegawai dapat menguasai pengetahuan, keahlian dan perilaku yang ditekankan dalam program-program pelatihan dan untuk diterapkan dalam aktivitas sehari-hari para karyawan. Pelatihan juga mempunyai pengaruh yang besar bagi pengembangan perusahaan.

Cut Zurnali (2004) memaparkan beberapa manfaat pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan yang dikemukakan oleh Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright (2003), yaitu:

1. Meningkatkan pengetahuan para karyawan atas budaya dan para pesaing luar,

2. Membantu para karyawan yang mempunyai keahlian untuk bekerja dengan teknologi baru,
3. Membantu para karyawan untuk memahami bagaimana bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas,
4. Memastikan bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas dan pembelajaran,
5. Menjamin keselamatan dengan memberikan cara-cara baru bagi para karyawan untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan pada saat pekerjaan dan kepentingan mereka berubah atau pada saat keahlian mereka menjadi absolut,
6. Mempersiapkan para karyawan untuk dapat menerima dan bekerja secara lebih efektif satu sama lainnya, terutama dengan kaum minoritas dan para wanita.

E. Teknologi Informasi

1. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Laudon dan Laudon (2007 : 15), teknologi informasi atau TI (information technology atau IT) terdiri atas perangkat kerja dan peranti lunak yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Lebih lanjut dikemukakan bahwa TI tidak hanya mencakup komputer, printer, PDA, dan bahkan iPod (yang digunakan untuk tujuan bisnis), tapi juga mencakup peranti lunak seperti sistem operasi Windows atau Linux, suite aplikasi Microsoft Office, dan ribuan program aplikasi yang dapat ditemukan di perusahaan-perusahaan besar. Sistem Informasi lebih rumit dan dapat dipahami dengan baik dengan melihatnya dari perspektif teknologi dan bisnis, Laudon dan Laudon (2007 : 15).

Laudon dan Laudon (2007 : 21) memberikan konsep bahwa peranti keras komputer (computer hardware) adalah peralatan fisik yang digunakan untuk kegiatan input, pemrosesan, dan output dalam sebuah sistem informasi.

Komponen-komponennya adalah komputer dengan berbagai macam ukuran dan bentuk, berbagai macam peralatan input, output, dan penyimpanan, serta peralatan telekomunikasi yang saling menghubungkan komputer. Sedangkan peranti lunak komputer (computer software) terdiri atas detail instruksi program yang mengawasi dan mengoordinasikan komponen peranti keras dalam sebuah sistem informasi.

2. Peranan Teknologi Informasi

Peranan Teknologi Informasi pada zaman seperti ini sudah sangat melekat sekali dalam kehidupan manusia. Teknologi Informasi mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan manusia yang semakin bertambah banyak. Mulai dari berinteraksi, belajar, membaca berita, transaksi dan lain-lain semuanya memakai produk-produk Teknologi Informasi.

Menurut Hardiyansyah (2011 : 107) teknologi yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik adalah e-mail, WAN (Wide Area Network), internet, mobile computing (HP, laptop, PDA) dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Penerapan teknologi dalam pemerintahan sudah mulai ditemui dalam proses melayani masyarakat.

Menurut Wibawa dalam (Notonegoro 1, 2014:76) manfaat penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara adalah sebagai berikut :

1. Transparansi : Politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang, meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.

2. Partisipasi : Tersampainya informasi secara cepat di antara pemerintah dan masyarakat, baik pengusaha atau konsumen ataupun warga biasa. Pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan berorganisasi juga lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai power yang lebih tinggi, menjadi lebih berdaya.
3. Efisiensi : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

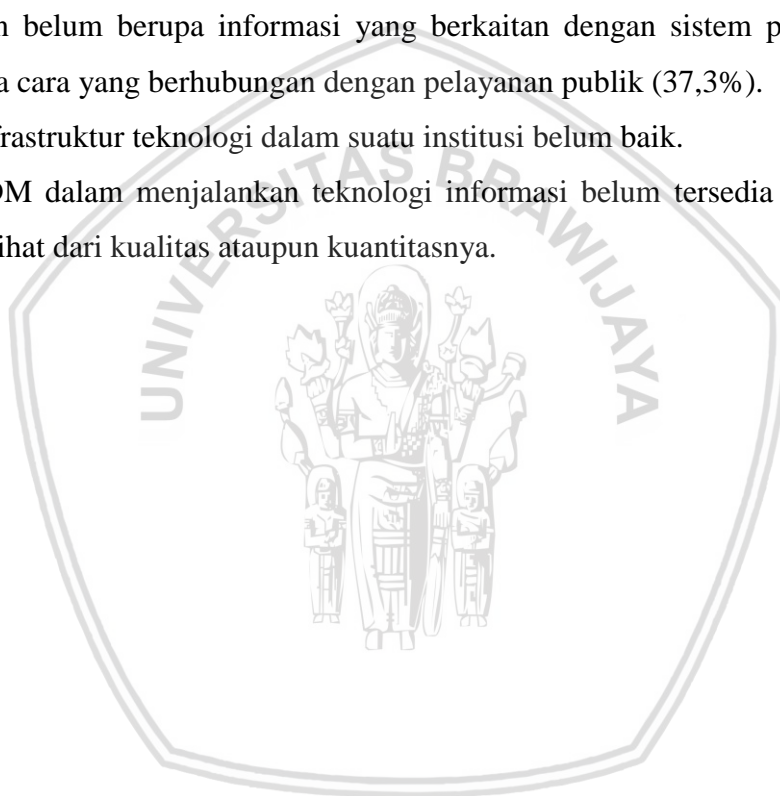
3. Manfaat dan Hambatan Pelaksanaan Teknologi Informasi

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam pemerintahan (Akadun, 2009 : 137) , ada beberapa manfaat yaitu :

1. Terciptanya pemerintahan yang baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu.
2. Berkurangnya praktik korupsi karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang baik.
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Terjadinya efisiensi dalam skala waktu dan ruang.
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan masih menemui banyak kendala. Menurut Akadun, 2009 : 126 berdasarkan hasil survei Bappenas, terdapat empat kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan yaitu :

1. Belum siapnya departemen atau institusi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.
2. Informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas. Informasi hanya memuat secara umum mengenai departemen atau institusi (67,2%) dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem prosedur atau tata cara yang berhubungan dengan pelayanan publik (37,3%).
3. Infrastruktur teknologi dalam suatu institusi belum baik.
4. SDM dalam menjalankan teknologi informasi belum tersedia dengan baik dilihat dari kualitas ataupun kuantitasnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses untuk melihat suatu fenomena berdasarkan teori tertentu. Dalam penelitian ini telah menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha untuk menggambarkan serta menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis. Tujuan dari metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif sejalan dengan rumusan masalah yang telah ada. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mengkaji permasalahan yang ada dan menjawab sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Moleong (2005:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang telah dialami oleh subjek penelitian secara holistic dengan cara bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut pendapat Moleong mengatakan bahwa “metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek peneliti ini misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini di tunjukan agar penelitian ini bisa lebih terarah dan lebih terinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah di tetapkan. Pembatasan dalam penelitian kuantitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan urgensi masalah yang akan di pecahkan. Selain itu juga beberapa factor keterbatasan tenaga, dan waktu Sugiyono (2008:34).

Menurut Moleong (2005:97), fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang di perolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian merupakan tahap awal untuk pelaksanaan penelitian, dengan demikian peneliti akan memperoleh gambaran secara umum tentang obyek yang akan diteliti.

Berdasarkan pengertian diatas yang telah dijelaskan oleh para ahli, maka beberapa hal yang menjadi fokus penelitian maka yang akan dibahas dalam penelitian antara lain:

1. Kualitas pelayanan Jatim ProMag yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Peneliti mengidentifikasi fokus permasalahan berdasarkan indikator keberhasilan pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (1990:26), kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi antara lain:
 - a. *Tangibel* (Berwujud)
 - b. *Reliability* (Kehandalan)

- c. *Responsiviness* (Ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jatim Promag di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
- a. Faktor Pendukung internal Pelayanan Publik
 - b. Faktor Pendukung eksternal Pelayanan Publik
3. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jatim Promag di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
- a. Faktor Penghambat internal Pelayanan Publik
 - b. Faktor Penghambat eksternal Pelayanan Publik

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan serta berkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian lokasi yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah di Kota Surabaya, pemilihan lokasi ini mengingat bahwasanya Kota Surabaya merupakan salah satu Kota yang ada di Jawa Timur yang menjalankan pemerintahan dalam lingkup luas. Dengan pertimbangan tersebut dapat dijadikan sebagai lokasi penelitian yang sesuai bagi peneliti untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada.

Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari suatu obyek yang di teliti untuk meperoleh data-data yang vaild, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut maka situs penelitian pada penelitian ini di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur merupakan Dinas yang terkait dengan pelaksanaan program pemagangan.

Adapun pemilihan lokasi penelitian yang dilaksanakan di Kota Surabaya karena penulis melihat bahwa program pemagangan Jatim Promag merupakan program yang bermanfaat bagi masyarakat calon pencari kerja. Sehingga dapat terwujud tenaga kerja yang berdaya saing dengan bekal pengalaman dan keterampilan yang diperoleh dari program pemagangan. Selain itu lokasi dan juga situs penelitian mudah dijangkau penulis dalam proses pengumpulan data terkait dengan inovasi program pemagangan Jatim Promag.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana temukan data dan informasi yang penting dapat menunjang penelitian atau subjek darimana data yang telah diperoleh. Menurut Lofland and Lofland dalam Moelong (2005:112) sumber data utama dalam sebuah penelitian kualitatif adalah data tambahan seperti dokumen, fenomena/peristiwa, dan orang. Lebih lanjutnya di jelaskan bahwa sumber data penelitian merupakan faktor yang sangat penting untuk menjadi pertimbangan dalam

penentuan sebuah metode pengumpulan data. Yang telah dimaksud sumber data dalam sebuah penelitian adalah subjek darimana saja data dapat diperoleh Arikunto (2006:107).

Adapun jenis data yang ada di dalam penelitian dapat di bagi menjadi 2 (dua) jenis data yaitu:

1. Data primer merupakan data yang di peroleh secara langsung yang ada di lapangan dari informan. Data ini kemudian diamati serta dicatat, atau data yang telah didapat sendiri dari lapangan secara langsung. Dalam sebuah penelitian data yang diperoleh dari informan sebagai berikut:
 - a) Ibu Endang Sulawati SE. Sebagai Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur.
 - b) Bapak Sumali Sebagai Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur.
 - c) Bapak Samsul Arifin Sebagai Staf Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur.
 - d) Bapak M. Ali Amrozi Sebagai Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur.

- e) Mas Arif pendidikan terakhir SMK, pekerjaan wiraswasta, usia 19 Tahun, Belum Menikah, sebagai pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag.
 - f) Mas Dany pendidikan terakhir SMK, pekerjaan wiraswasta, usia 20 Tahun, Belum Menikah pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag.
 - g) Mas Rony pendidikan terakhir SMK, pekerjaan wiraswasta, usia 25 Tahun, Sudah Menikah pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag.
 - h) Mas Adit pendidikan terakhir SMK, pekerjaan wiraswasta, usia 22 Tahun, Belum Menikah pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag.
2. Data Sekunder merupakan data yang secara tidak langsung dapat memberikan suatu informasi serta pendukung bagi peneliti dimana data tersebut merupakan sebuah hasil kegiatan orang lain, peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulan data secara langsung. Sumber data yang diperoleh adalah melalui dokumen, pertauran-peraturan, laporan dan refrensi dari internet maupun dari koran. Sumber data penelitian ini yaitu:
- a) Dokumen dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur
 - b) Studi literatur atau jurnal-jurnal ilmiah

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, karena dimana penelitian ini berupaya mengungkap dan memahami fenomena yang terjadi, yang pada akhirnya memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Teknik ketentuan informan menggunakan Purposive Sampling. Teknik analisis data digunakan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen, membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen, membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

Teknik observasi adalah metode yang akan digunakan untuk memperoleh suatu gambaran secara langsung mengenai obyek penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian melakukan observasi serta pengamatan langsung di lapangan, yaitu di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur serta dengan melakukan pengamatan apa yang terjadi dan mengkaji sebuah data yang telah diperoleh melalui fenomena serta melalui informan yang ada di lapangan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang empiris untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan Jatim ProMag. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.

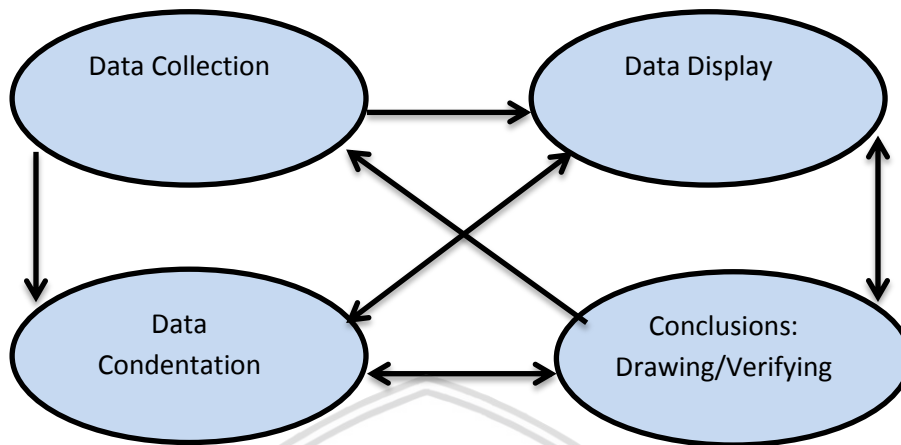
F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diartikan sebagai alat bantu yang dapat diwujudkan dalam bentuk angket, pedoman wawancara lembar pengamatan dan panduan pengamatan lainnya. Moleong (2005:117) mengatakan bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif tidak dapat dipisahkan dari sebuah pengamatan peran, namun peran penelitalah yang sangat menentukan keseluruhan skenarionya. Instrumen yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti dalam penelitian ini sebagai instrumen yang berfungsi sebagai pengambil data, baik melalui sebuah wawancara, obeservasi dari dokumen yang tersedia dilapangan.
2. Perangkat penunjang yang meliputi catatan dan alat tulis yang dapat digunakan selama melakukan penelitian untuk memudahkan untuk pengambilan data.
3. Pedoman wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan wawancara yang dapat berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan.

G. Teknik Analisis Data

Analisi data merupakan proses mengurutkan serta mengorganisasikan data dalam pola, kategori serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dijadikan sebuah kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang di kembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) terdapat tiga alur secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*. Berikut ini adalah komponen analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) berikut penjelasnya.



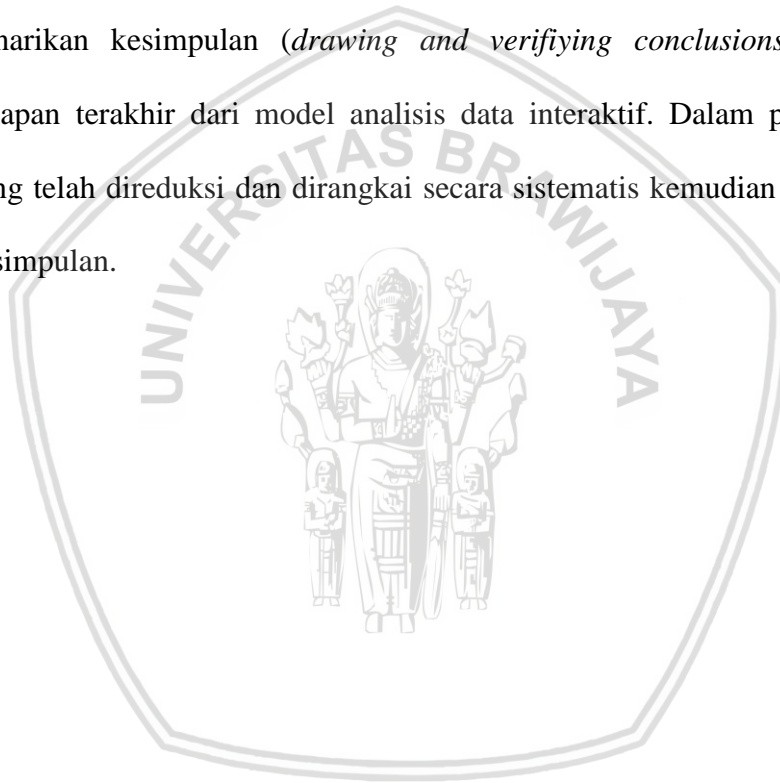
Gambar 3. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: *Miles. Huberman dan saldana (2014:14)*

1. Pengumpulan Data (*data collection*) yaitu dilaksanakan sejak awal penelitian. Data yang di kumpulkan berasal dari dokumentasi saat penelitian, wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Selanjutnya data tersebut disusun untuk mendukung penyelesaian penelitian.
2. Kondensasi data (*data condensation*), merupakan proses memilih, menfokuskan, meringkas, menyederhanakan, serta merubah data yang bersumber dari interview, catatan, dokumen, dan sumber data lainnya. Bentuk penyajian dapat berupa teks naratif, grafik, bagan, serta jaringan.
3. Penyajian data (*data display*), merupakan penyatuan, pengorganisasian dan informasi yang telah digunakan untuk mempermudah peneliti melihat gambaran secara keseluruhan serta bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan mulai awal hingga

berakhirnya penelitian. Data akan dipilih dan disesuaikan berdasarkan jenisnya dan kemudian disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk disajikan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi saat berada di lapangan, termasuk dengan menyertakan kesimpulan sementara yang diperoleh pada kondensasi data.

4. Penarikan kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*), merupakan tahapan terakhir dari model analisis data interaktif. Dalam proses ini data yang telah direduksi dan dirangkai secara sistematis kemudian ditarik sebuah kesimpulan.



BAB IV

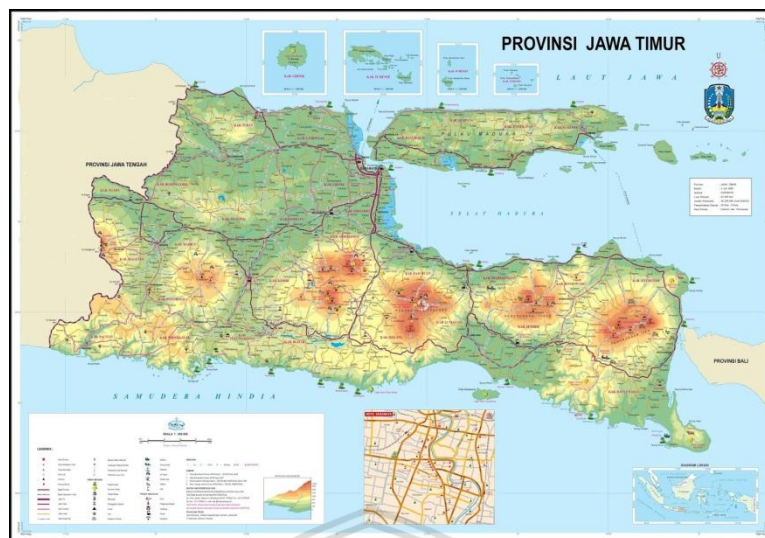
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur

a. Kondisi Geografis

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dalam wilayah negara Republik Indonesia. Dinamakan Jawa Timur karena letaknya di wilayah paling timur Pulau Jawa. Di pulau Jawa terdapat enam provinsi yaitu DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta dan Jawa Timur. Secara astronomis wilayah Jawa Timur terletak pada $111,1^{\circ}$ - $114,4^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,12^{\circ}$ - $8,48^{\circ}$ Lintang Selatan. Sedangkan secara geografis Jawa Timur terletak diujung timur pulau Jawa. Wilayahnya berbatasan dengan Samudera Hindia di ujung selatan. Berbatasan dengan pulau Bali di sebelah timur. Disebelah utara berbatasan dengan laut Jawa. Disebelah barat Provinsi Jawa Timur berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat dilihat pada peta Jawa Timur berikut ini.



Sumber: www.google.com

Gambar 4. Peta Jawa Timur

Pada peta Jawa Timur diatas, secara umum wilayah Provinsi Jawa Timur terbagi menjadi dua yaitu daratan Jawa Timur dan Kepulauan Madura. Dari kedua wilayah tersebut apabila dijumlah dan disatukan akan memunculkan angka pasti luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Luas Provinsi Jawa Timur sebesar 46.428,57 km² yang terbagi atas wilayah darat dan laut. Dengan luas wilayah 46.428,57 km² Provinsi Jawa Timur secara administratif terbagi menjadi 38 kabupaten/kota, dengan rincian 29 kabupaten dan 9 kota. Nama-nama kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur antara lain: Bangkalan, Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Bondowoso, Gresik, Jember, Jombang, Kediri, Lamongan, Lumajang, Madiun, Magetan, Malang, Mojokerto, Nganjuk, Ngawi, Pacitan, Pamekasan, Pasuruan, Ponorogo, Probolinggo, Sampang, Sidoarjo, Situbondo, Sumenep, Trenggalek, Tuban dan Tulungagung. Sedangkan Kota: Batu, Blitar,

Kediri, Malang, Madiun, Mojokerto, Pasuruan, Probolinggo dan Surabaya.

b. Kondisi Demografis

Demografi merupakan sebuah ilmu yang mempelajari tentang kependudukan. Kependudukan berasal dari kata penduduk yang mendapat imbuhan ke-an. Secara umum penduduk adalah sekelompok atau kumpulan beberapa orang yang mendiami dan menetap pada suatu tempat tertentu. Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk paling banyak di Indonesia. Pada tahun 2010 jumlah penduduk Jawa Timur 37.476.757, dengan rincian 18.512.753 perempuan dan 19.052.953 laki-laki. Jumlah ini diperkirakan akan terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Menurut buku Statistik kependudukan, diproyeksikan penduduk provinsi Jawa Timur pada tahun 2015 sebesar 38.847.600 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang begitu banyak, Jawa Timur menjadi daerah dengan penduduk terpadat kedua di Indonesia.

Penduduk Jawa Timur terbagi menjadi dua menurut tempat tinggalnya yaitu pedesaan dan perkotaan. penduduk yang hidup di pedesaan biasanya lebih banyak jika dibandingkan yang hidup di kota. Selain itu penduduk yang hidup di kota biasanya bukanlah penduduk asli, melainkan warga perantauan yang datang luar Jawa Timur atau negeri. Sedangkan penduduk yang asli warga Jawa Timur mayoritas hidup di pedesaan.

Penduduk Jawa Timur yang hidup di perkotaan dan dipedesaan secara umum mata pencaharian mereka juga mengalami perbedaan. Penduduk yang hidup di kota biasanya bermata pencaharian sebagai karyawan kantor, karyawan pabrik, PNS, serta beberapa profesi lain. Sedangkan penduduk yang hidup dipedesaan biasanya bermatapencaharian sebagai petani, nelayan, guru, dan sedikit dari mereka yang berprofesi sebagai karyawan pabrik atau kantor.

Perataan ekonomi yang terjadi di Jawa Timur terjadi seakan tidak merata antara kota dan pedesaan. Akibatnya di Jawa Timur terjadi seakan tidak merata antara kota dan pedesaan. Akibatnya di Jawa Timur terjadi kesenjangan ekonomi yang mengakibatkan munculnya angka kemiskinan. Angka kemiskinan di Jawa Timur cukup tinggi, menurut hasil survei Badan Pusat Statistik. Rakyat Jawa Timur yang hidup di bawah garis kemiskinan sebesar 24,6%, sedangkan rakyat yang benar-benar tergolong sangat miskin sebesar 16%.

c. Kondisi Ekonomi Masyarakat Jawa Timur

Kondisi masyarakat merupakan suatu hal yang selalu melekat ketika kita akan membahas suatu daerah. Di Jawa Timur kondisi masyarakatnya tidak jauh berbeda dengan kondisi masyarakat di daerah lain. Masyarakat Jawa Timur merupakan salah satu masyarakat yang majemuk di Indonesia. Ini dikarenakan Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang memiliki cukup banyak suku

bangsa, serta kondisi ekonomi, pendidikan dan budaya yang lebih baik. Itu semua menjadi daya tarik bagi masyarakat luar Jawa Timur untuk datang dan menetap di Jawa Timur.

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang perekonomiannya cukup baik. Menurut laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Jawa Timur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, perekonomian Jawa Timur pada tahun 2013 tumbuh mencapai 6,68%. Pertumbuhan ini secara umum lebih baik dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi nasional saat itu hanya mencapai 5,83%. Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang perekonomiannya selalu masuk dalam sepuluh besar di seluruh Indonesia, serta berada pada posisi kedua tertinggi di Jawa. Pertumbuhan perekonomian yang baik di Jawa Timur secara tidak langsung dipengaruhi oleh banyaknya industri di Jawa Timur. Industri-industri tersebut antara lain industri tekstil, rokok, peternakan dan pertanian.

Meskipun seperti data diatas, masih terdapat permasalahan ekonomi di Jawa Timur. Di Jawa Timur sekalipun pertumbuhan ekonominya baik tetap menyimpan permasalahan yaitu pengangguran. Menurut data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, pengangguran di Jawa Timur hingga tahun 2013 mencapai 4,33%. Ini diperkirakan akan terus bertambah sesuai drngan berjalannya waktu. Apalagi melihat kondisi perekonomian sekarang

ini, diperkirakan jumlah pengangguran di Jawa Timur akan terus bertambah. Berikut ini data mengenai ketenagakerjaan di Jawa Timur tahun 2013.

No	Uraian	Jumlah
1.	Angkatan kerja	20.137.000
2.	Bekerja	19.266.000
3.	Pengangguran	871.000

Tabel 1. Ketenagakerjaan di Jawa Timur Tahun 2013

(Sumber: LAKIP Dinas tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, berdasarkan BPS Tahun 2013)

2. Gambaran Umum Jawa Timur Program Magang Kerja

a. Program Magang Dalam Negeri

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan Pemagangan dalam negeri adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara perusahaan/pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.

Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan

atau pekerjaan. Pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu. Pengawasan ketenagakerjaan adalah kegiatan mengawasi dan menegakkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan.

Hak peserta pemagangan antara lain memperoleh uang saku dan/ atau uang transport, memperoleh jaminan sosial tenaga kerja, memperoleh sertifikat apabila lulus di akhir program. Kewajiban peserta pemagangan antara lain mentaati perjanjian pemagangan, mengikuti tata tertib program pemagangan, dan mengikuti tata tertib perusahaan.

Hak pengusaha antara lain berhak atas hasil kerja/jasa peserta pemagangan, merekrut pemagang sebagai pekerja/buruh bila memenuhi persyaratan. Kewajiban pengusaha antara lain menyediakan uang saku dan/atau uang transport bagi peserta pemagangan, menyediakan fasilitas pelatihan, menyediakan instruktur, dan perlengkapan keselamatan dan kesehatan kerja.

Pada program pemagangan Jatim Promag dalam negeri dapat dua program yang dibedakan dari sumber anggaran yaitu magang dari pemerintah dan magang mandiri. Mandiri bisa dilaksanakan oleh pihak perusahaan manakala pemerintah tidak bisa mengeluarkan subsidi ke perusahaan tersebut. Latar belakangnya yaitu karena perusahaan membutuhkan karyawan jika menunggu subsidi dari pemerintah maka produktivitas perusahaan akan berhenti.

Dalam pelaksanaan program magang dalam negeri terdapat persyaratan yang harus dipenuhi para peserta. Sesuai Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri yaitu sebagai berikut:

Penyelenggara pemagangan yang akan menyelenggarakan pemagangan harus memiliki :

- a. Program pemagangan
- b. Sarana dan prasarana
- c. Pembimbing Pemagangan

Program pemagangan disusun oleh penyelenggara pemagangan berisi:

- a. Nama program pemagangan
- b. Tujuan program pemagangan
- c. Kompetensi yang akan ditempuh
- d. Perkiraan waktu pemagangan
- e. Persyaratan peserta pemagangan
- f. Persyaratan pembimbing pemagangan
- g. Kurikulum dan silabus

Program pemagangan mengacu pada:

- a. SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Standar Kompetensi Kerja Khusus adalah standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan digunakan oleh organisasi untuk memenuhi tujuan internal organisasinya sendiri dan/atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi lain yang memiliki ikatan kerja sama dengan organisasi yang bersangkutan atau organisasi lain yang memerlukan.
- c. Standar Kompetensi Kerja Internasional adalah standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu organisasi multi nasional dan digunakan secara internasional.

Program pemagangan meliputi :

- a. Pemberian teori dan praktik di Unit Pelatihan
- b. Praktik kerja di unit produksi perusahaan

Pemberian teori dan praktik dilaksanakan paling banyak 25% dari komposisi program pemagangan. praktik kerja dilaksanakan paling sedikit 75% dari komposisi program pemagangan. jangka waktu pemagangan dibatasi paling lama satu tahun sejak ditandatangani perjanjian pemagangan. dalam hal untuk mencapai kualifikasi kompetensi tertentu akan memerlukan waktu lebih dari satu tahun, maka harus dituangkan dalam perjanjian pemagangan baru

dan dilaporkan kepada Dinas Kabupaten/Kota setempat. Untuk sarana dan prasarana penyelenggara pemagangan harus memiliki :

- a. Ruang teori
- b. Ruang simulasi/praktik
- c. Kelengkapan alat keselamatan dan kesehatan kerja
- d. Buku kegiatan (*logbook*) bagi peserta pemagangan

Pembimbing pemagangan adalah tenaga pelatihan yang merupakan tenaga penyedia atau pekerja yang ditunjuk oleh penyelenggara pemagangan untuk membimbing peserta pemagangan di perusahaan. Untuk pembimbing pemagangan harus memenuhi persyaratan yaitu sebagai berikut (Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur):

- a. Karyawan tetap
- b. Sehat jasmani dan rohani
- c. Memiliki kompetensi teknis dalam jabatan yang sesuai dengan program pemagangan
- d. Memiliki kompetensi teknis dalam jabatan yang sesuai dengan program pemagangan
- e. Memiliki kompetensi metodologi pelatihan
- f. Surat penunjukkan pembimbing dari manajer personalia atau di atasnya
- g. Memahami regulasi pemagangan

Penyelenggara pemagangan yang akan melaksanakan penyelenggaraan pemagangan wajib memberitahukan secara tertulis rencana penyelenggaraan pemagangan kepada :

- a. Direktur Jenderal untuk penyelenggaraan pemagangan lintas provinsi

- b. Kepala dinas provinsi untuk penyelenggaraan pemagangan lintas kabupaten/kota dalam satu wilayah provinsi
- c. Kepala dians kabupaten/kota untuk penyelenggaraan pemagangan dalam satu wilayah kabupaten/kota

Dalam pelaksanaan pemagangan dalam negeri terdapat perjanjian pemagangan. perjanjian pemagangan antara peserta dengan perusahaan dibuat secara tertulis. Perjanjian pemagangan sekurang-kurangnya memuat hak dan kewajiban peserta dan perusahaan serta jangka waktu pemagangan. hak dan kewajiban perlu dirinci secara jelas agar tidak timbul perselisihan. Jangka waktu pemagangan disesuaikan dengan rancangan isi program. Pemagangan yang dilaksanakan tanpa perjanjian dianggap tidak sah dan status peserta berubah menjadi karyawan. Pengesahan perjanjian pemagangan oleh Disnaker. Program pemagangan memiliki keuntungan bagi beberapa pihak yaitu antara lain :

1. Keuntungan bagi perusahaan
 - Ikut mencerdaskan masyarakat
 - Dapat digunakan untuk mencari karyawan
 - Penempatan yang sesuai
 - Peserta mudah diatur
2. Keuntungan bagi peserta
 - Pelatihan dunia kerja yang sesungguhnya
 - Kompetensi yang di dapat sesuai dengan pasar

- Membentuk sikap mental dan etos kerja
- Berpeluang mengembangkan karir

3. Keuntungan bagi pemerintah

- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia
- Mengurangi pengangguran
- Menciptakan kesempatan Kerja
- Membantu menciptakan iklim berusaha yang kondusif

Bagi peserta program pemagangan yang telah menyelesaikan program pemagangan dan telah dinyatakan lulus setelah mengikuti ujian pemagangan untuk di uji ketrampilannya baik teori maupun praktek, maka setiap peserta yang telah dinyatakan lulus berhak mendapatkan sertifikat. Sertifikat pemagangan terdiri dari :

1. Sertifikat Pelatihan yang dikeluarkan oleh perusahaan
2. Sertifikat Kompetensi yang dikeluarkan oleh BNSP

Bagi peserta yang telah mendapatkan sertifikat perusahaan dan ingin mengajukan untuk mendapatkan sertifikat kompetensi dapat mengajukan ke lembaga ujian kompetensi yang telah mendapatkan lisensi dari BNSP. Selanjutnya status peserta pasca magang yang memenuhi persyaratan akan menjadi karyawan tetap. Dan program pemagangan menciptakan dan mendorong lulusan magang untuk berwira usaha.

Waktu penyelenggaraan pemagangan di perusahaan disesuaikan dengan jam kerja di perusahaan, tidak diperbolehkan pada

jam kerja lembur, hari libur resmi, dan malam hari. Peserta pemagangan yang telah dinyatakan memenuhi standar kompetensi yang ditentukan oleh perusahaan diberikan sertifikat pemagangan. apabila peserta pemagangan tidak memenuhi standar kompetensi yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka akan diberikan surat keterangan telah mengikuti pemagangan. Peserta pemagangan yang telah menyelesaikan seluruh proses pemagangan dapat mengikuti uji kompetensi untuk memperoleh sertifikasi kompetensi. Dalam seluruh tahapan proses penyelenggaraan pemagangan peserta pemagangan tidak dipungut biaya.

b. Program Magang Luar Negeri

Pemagangan luar negeri adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara utuh dan terpadu di Indonesia dan di luar negeri oleh lembaga pelatihan kerja atau perusahaan atau instansi pemerintah atau lembaga pendidikan di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur dan/atau jasa dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.

Hakekat pemagangan yaitu antara lain (Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur) :

- a. Merupakan sub sistem pelatihan kerja, dalam rangka pembinaan sumber daya manusia
- b. Dilakukan melalui jalur alih pengalaman ditempat kerja
- c. Guna memenuhi kebutuhan tenaga kerja terampil dan kompeten bagi pasar kerja
- d. Dibawah nimbingan karyawan senior (instruktur)
- e. Antara peserta dan penyelenggara (perusahaan/instansi) terikat suatu kontrak/perjanjian pemagangan

- f. Program disusun berdasarkan Standar Kualifikasi Keterampilan atau Kebutuhan
- g. Cara efektif dan efisien untuk menyiapkan tenaga kerja yang terampil dan kompeten
- h. Mengharapkan peran aktif dunia usaha

Dasar pelaksanaan program pemagangan ke Jepang yaitu Memorandum of Understanding (MOU) antara Direktorat Jenderal Binalattas Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi RI dengan *The Association for International Manpower Development of Medium and Small Enterprises Japan* (IMM).

Dalam program luar negeri terdapat program khusus santri yaitu peserta seleksi diikuti oleh para santri dan proses seleksi dilaksanakan di Pondok Pesantren. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan pengembangan kapasitas para santri pondok pesantren dalam bidang usaha produktif. Untuk sementara ini magang Jepang hanya dilakukan di pondok pesantren Jombang dan Cirebon karena memang sosialisasi mengenai magang Jepang belum secara luas diikuti pondok pesantren yang lainnya. Untuk saat ini IM Japan, Kementerian Ketenagakerjaan masih bekerja sama dengan pondok pesantren Jombang dan Cirebon saja. Program magang ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para calon tenaga kerja khususnya di bidang industri, meningkatkan keterampilan kerja, menambah wawasan ilmu pengetahuan serta meningkatkan etos kerja.

Dalam pelaksanaannya program pemagangan luar negeri memiliki persyaratan yang harus dipenuhi tujuannya yaitu untuk

memenuhi kebutuhan tenaga kerja sesuai kemampuan calon tenaga kerja dan kebutuhan perusahaan. program pemagangan juga memiliki ciri-ciri yaitu sebagai berikut (Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur) :

- a. Mengutamakan manfaat pengalaman kerja ditempat kerja nyata
- b. Langsung terkait/berhubungan dengan kebutuhan tenaga kerja
- c. Peserta diseleksi berdasarkan kriteria yang dipersyaratkan
- d. Dilaksanakan berdasarkan kontrak/perjanjian pemagangan
- e. Dilaksanakan sesuai durasi waktu dan program yang telah direncanakan
- f. Peserta dimungkinkan memperoleh imbalan dan jasa/tunjangan magang/ uang saku
- g. Pemagang memperoleh keterampilan dan kompetensi melalui alih keterampilan dan kompetensi dari karyawan senior/ahli
- h. Peserta yang lulus diberikan sertifikat pemagangan

Pelaksanaan program pemagangan di Jepang dilaksanakan selama tiga tahun dan dapat diperpanjang lima tahun, yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu (Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur) :

- a. Program pemagangan bulan pertama di Jepang disebut masa training atau masa *kenshusei*, yang artinya masa berlatih sambil bekerja. Peserta masih berlatih penyesuaian di training center.
- b. Bulan ke-2 sampai dengan bulan ke-12 akan dievaluasi kompetensinya dan untuk dapat melanjutkan ke tahap berikutnya, peserta harus lulus ujian yang diadakan pada akhir tahun pertama.
- c. Program pemagangan bulan kedua sampai dengan tahun ketiga disebut technical intern training atau disebut juga masa *jissusei* yang artinya praktek kerja. Pada masa *jissusei* ini peserta sudah dilindungi oleh Undang-Undang perburuhan di Jepang dan sudah diperbolehkan lembur.
- d. Program pemagangan dapat diperpanjang menjadi lima tahun apabila perusahaan dinilai baik dan layak, begitu

pula peserta dinilai baik dan lulus ujian tetapi tidak semua perusahaan dan peserta dapat memperpanjang lima tahun dikarenakan peraturan setiap perusahaan yang berbeda.

Selama melaksanakan program pemagangan di Jepang, peserta memperoleh tunjangan sesuai dengan ketentuan yaitu sebagai berikut (Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur) :

- a. Bulan pertama sebagai kenshusei peserta akan menerima tunjangan sebesar 80.000 Yen, peserta belum diperbolehkan kerja lembur sesuai dengan Undang-Undang perburuhan di Jepang.
- b. Pada masa jisshusei peserta akan menerima tunjangan setiap bulan pada bulan ke-2 sampai dengan bulan ke-24 sekurang-kurangnya akan menerima 90.000 Yen perbulan. Pada bulan ke-25 sampai dengan ke -36 sekurang-kurangnya akan menerima 100.000 Yen per bulan.
- c. Apabila diperpanjang pada bulan ke-37 sampai selesai sekurang-kurangnya akan menerima 110.000 Yen perbulan.

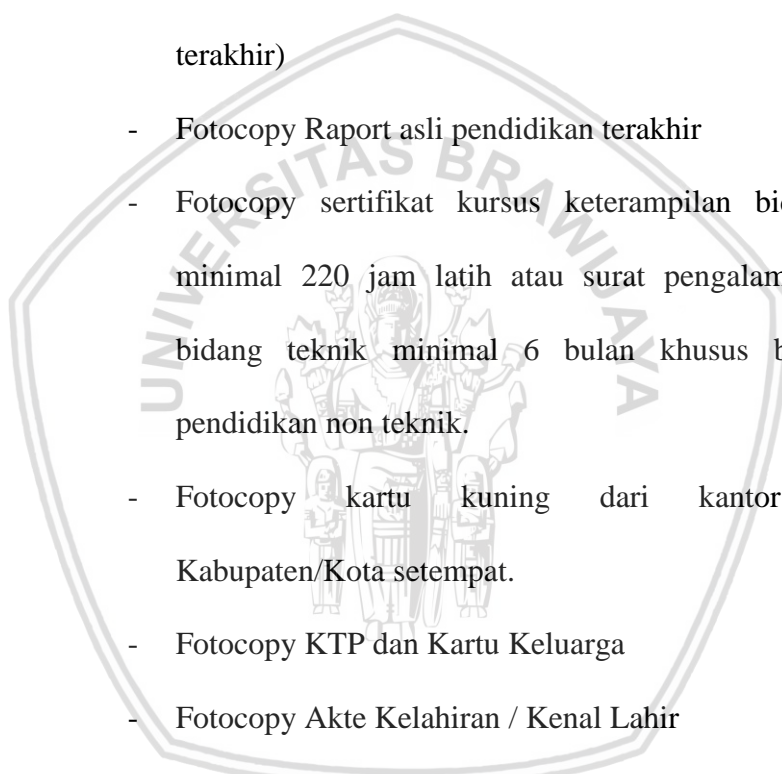
Untuk mulai tahun pertama di Jepang sudah diperbolehkan kerja lembur apabila perusahaan memerlukan. Lokasi perusahaan menengah dan kecil kebanyakan berada di daerah pedesaan. Selama tahun pertama akomodasi dan alat-alat masak disediakan oleh perusahaan, sedangkan pada tahun kedua dan ketiga sebagian harus dibayar oleh peserta.

Calon peserta yang mendaftar berdomisili di wilayah Provinsi Jawa Timur minimal 2 tahun, calon peserta mengisi formulir pendaftaran yang telah tersedia. Program pemagangan ini khusus untuk pria yang berusia minimal 19 tahun 6 bulan dan maksimal 26 tahun saat tes seleksi. Berikut tahapan seleksi calon peserta program pemagangan ke Jepang :

1. Pemeriksaan Administrasi Awal (Pendaftaran)

Pemeriksaan administrasi awal dilakukan oleh panitia daerah yaitu memeriksa kelengkapan dokumen dan keaslian dokumen. Peserta membuat surat permohonan mengikuti program pemagangan ke Jepang dengan melampirkan :

- Foto Ijazah / STTB (Ijazah SD sampai dengan pendidikan terakhir)
- Fotocopy Raport asli pendidikan terakhir
- Fotocopy sertifikat kursus keterampilan bidang teknik minimal 220 jam latih atau surat pengalaman kerja di bidang teknik minimal 6 bulan khusus bagi lulusan pendidikan non teknik.
- Fotocopy kartu kuning dari kantor Disnaker Kabupaten/Kota setempat.
- Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
- Fotocopy Akte Kelahiran / Kenal Lahir
- Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKCK) dari Kepolisian.
- Surat Keterangan sehat dari dokter Rumah Sakit / Puskesmas
- Surat pernyataan belum pernah mengikuti program pemagangan ke Jepang



- Surat persetujuan orangtua/wali untuk ikut program pemagangan ke Jepang
- Surat pernyataan mengikuti program pemagangan ke Jepang
- Surat pernyataan kesanggupan menanggung biaya
- Surat rekomendasi dari RT/RW diketahui Kepala desa/Lurah setempat
- Pas Foto berwarna 4x6 sebanyak 4 lembar dan 3x4 sebanyak 4 lembar
- Foto keluarga inti dengan latar belakang rumah tinggal dari 3 sisi, ukuran Post Card sebanyak 3 lembar

2. Pemeriksaan Kesamaptaan Tubuh

Pemeriksaan kesamaptaan tubuh dilakukan oleh tim pusat dibantu daerah.. Pemeriksaan tersebut antara lain :

- Tidak boleh ada cacat, bertato atau bekas tato, tindik atau bekas tindik, patah tulan atau bekas patah tulang, tuli, hernia, penyakit kulit (panu, kadas, kurap, dll.), kaki semper, kaki O, kaki X, disfungsi organ tubuh, buta warna, berkacamata, silindris, bekas operasi (bekas kecelakaan, luka bakar, usus buntu kurang lebih 1 tahun karena penyakit.

- Selain pemeriksaan kesamaptaan tubuh juga dilakukan pemeriksaan tinggi badan minimal 160 cm dan berat badan minimal 50 kg.

3. Tes Matematika Dasar

Tes matematika dasar dilakukan oleh tim pusat yaitu Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan IM Japan. Ada 20 soal dibatasi dengan waktu 15 menit dengan hasil minimal betul 14. Tes dan hasil dilakukan pada hari yang sama.



Gambar 5. Suasana Pelaksanaan Tes Matematika

Sumber : Dokumentasi penulis

4. Tes Ketahanan Fisik

Tes ketahanan fisik dilakukan oleh tim pusat yaitu Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan IM Japan. Tes yang dilakukan yaitu antara lain :

- Lari nonstop dengan jarak 3 km dengan batas waktu maksimum 15 menit
- Push Up minimal 35 kali
- Sit Up minimal 25 kali
-



Gambar 6. Suasana Tes Ketahanan Fisik

Sumber : Dokumentasi penulis

5. Tes Wawancara

Tes wawancara dilakukan untuk melihat langsung performance peserta (sikap perilaku), latar belakang keluarga, pemahaman program (lama program, uang saku, asuransi, jenis kejuruan, rencana pasca magang, hak dan kewajiban peserta), kemampuan verbal dan kemampuan wawasan dan selama tes dilaksanakan selalu membawa nomor ujian dan diwajibkan membawa dokumen persyaratan asli.

6. Tes Kesehatan

Bagi peserta yang lulus tes wawancara melanjutkan pada tes kesehatan. Tes kesehatan dilakukan oleh Rumah sakit/ Laboratorium klinik yang telah diakui Kemnaker RI dan IM Japan terdiri dari :

- Pemeriksaan darah, urine, mata, faeses, paru-paru, narkoba, asam urat, ginjal, HIV/AIDS, dll.

Seluruh tahapan seleksi calon peserta program pemagangan tersebut berlaku sistem gugur. Setelah selesai dilaksanakan setiap tes hasilnya diumumkan langsung pada hari yang sama. Yang lulus seleksi melanjutkan tahapan selanjutnya yaitu proses pelatihan sedangkan yang tidak lulus diperbolehkan pulang. Tahapan proses pelatihan yaitu sebagai berikut :

1. Tes Bahasa Jepang

Sebelum dilaksanakan tes Bahasa Jepang peserta yang telah lulus medical check up, diberikan kesempatan untuk belajar Bahasa Jepang secara mandiri selama 2 bulan. Materi tes Bahasa Jepang adalah hiragana, katakana, kata benda, kata kerja, kata sifat, kosakata, dan tata bahasa bab 1 sampai dengan bab 12 Buku Pelajaran IM Japan. Peserta yang lulus tes Bahasa Jepang akan dipanggil pelatihan pra pemberangkatan, sedangkan yang belum lulus diberikan kesempatan mengulang sebanyak 3 kali.

2. Pembuatan Pasport

Pembuatan pasport dilaksanakan setelah peserta lulus tes bahasa Jepang dan sebelum memasuki pelatihan pra pemberangkatan yaitu :

- Pasport 48 halaman
- Masa berlaku 5 tahun

3. Pelatihan pendalaman materi

- Dilaksanakan di daerah selama 9 hari
- Dilaksanakan pre tes terlebih dahulu
- Guru bahasa Jepang disediakan oleh pusat
- Akomodasi dan konsumsi ditanggung oleh peserta

4. Pelatihan pra pemberangkatan (Tahap I)

- Dilaksanakan di daerah selama 2 bulan
- Ruang belajar difasilitasi oleh panitia daerah
- Guru bahasa Jepang disediakan oleh pusat
- Evaluasi sikap peserta berlaku sistem gugur
- Akomodasi dan konsumsi ditanggung peserta

5. Pelatihan pra pemberangkatan (Tahap II)

- Dilaksanakan di pusat selama 2 bulan
- Peserta akan belajar bahasa Jepang, budaya dan adat istiadat Jepang dan diberikan pelajaran fisik, mental dan disiplin agar tetap prima
- Pada masa pelatihan 2 bulan akan dilakukan evaluasi dan medical check up apabila peserta tidak memenuhi syarat

yang ditentukan maka peserta akan dipulangkan ke daerah asal dengan biaya sendiri

- Peserta akan dibuatkan dokumen/administrasi seperti Visa, bebas fiskal yang akan ditangani oleh Kementerian Tenaga Kerja Transmigrasi dan IM Japan, peserta juga harus mempunyai uang sebesar 10.000 Yen sebagai bekal hidup saat pelatihan 1 bulan di Jepang.
- Setelah dianggap memenuhi persyaratan maka peserta akan diberangkatkan ke Jepang

Setelah tahapan tersebut dilakukan pelatihan pemantapan selama 1 bulan di Training Center Yatsuka atau OVTA di Jepang. Pada tahapan pelatihan tersebut masih menggunakan sistem gugur. Selanjutnya biaya-biaya yang perlu dipersiapkan peserta selama proses seleksi sampai dengan keberangkatan yaitu :

- Biaya hidup selama mengikuti seleksi
- Biaya Medical Check Up (kesehatan)
- Biaya hidup selama pelatihan di daerah
- Biaya perjalanan dari daerah ke lokasi pra pemberangkatan yaitu pesawat dari Surabaya ke Jakarta (Bekasi)
- Biaya pembuatan pasport
- Biaya visa di kedutaan besar Jepang
- Biaya airport tax

- Bekal awal sebesar 10.000 Yen dibawa dari Indonesia dan kekurangannya untuk biaya hidup bulan kedua sebesar 20.000 Yen akan dipinjam oleh IM Japan pada saat pindah ke perusahaan yang nantinya akan dipotong dari tunjangan bulan kedua.
- Biaya lainnya yang diperlukan untuk keperluan pribadi peserta

Fasilitas dan sarana yang disediakan oleh IM Japan yaitu :

- Pelatihan pra pemberangkatan 4 bulan di Indonesia (akomodasi, konsumsi, perawatan kesehatan dan sebagainya.)
- Pemeriksaan kesehatan sebelum berangkat (apabila sakit yang berkepanjangan maka dinyatakan gagal)
- Transport dari tempat pelatihan ke Bandara Soekarno Hatta
- Tiket pesawat PP Jakarta-Jepang
- Asrama/tempat tinggal selama di Jepang
- Transport dari asrama ke perusahaan berupa sepeda selama di Jepang.

Peserta pemagangan mendapat perlindungan dari IM Japan.

Untuk perlindungan para peserta pemagangan selama di Jepang yaitu peserta dilindungi perjanjian Tata Tertib pemagangan selama 3 Tahun.

Peserta dilindungi asuransi kecelakaan, kesehatan dan Asuransi

kematian akibat hubungan kerja. Selama berada di Jepang peserta mempunyai hak dan kewajiban yaitu antara lain :

a. Hak Peserta

- Mendapat fasilitas yang disediakan sesuai dengan ketentuan IM Japan (akomodasi dan transport)
- Mendapat tunjangan uang saku/gaji
- Mendapat perlindungan asuransi kecuali sakit gigi, sakit bawaan yang diderita sebelum tiba di Jepang

b. Kewajiban Peserta

- Menjaga nama baik Bangsa dan Negara serta Keluarga (Indonesia)
- Mematuhi peraturan yang berlaku di Jepang (diperusahaan maupun ditempat lainnya)
- Menyelesaikan program selama 3 Tahun dengan baik
- Kembali ke Tanah Air (Indonesia)

Program pemagangan ke Jepang adalah wujud kerjasama Kementerian Tenaga Kerja RI dengan IM Japan dalam rangka meningkatkan mutu sumber daya manusia bangsa Indonesia terutama generasi muda Jawa Timur dalam rangka menyongsong Era Globalisasi. Kementerian Ketenagakerjaan RI adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok antara lain menangani masalah ketenagakerjaan. Program pemagangan merupakan salah satu program latihan kerja pemerintah sebagai upaya menambah

keterampilan, wawasan dan ilmu pengetahuan serta etos kerja. Peserta program nantinya diharapkan mampu membuka lapangan kerja baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain. IM Japan adalah singkatan dari *International Manpower Development Organization, Japan* yang merupakan asosiasi pengusaha kecil dan menengah. IM Japan mempunyai tugas yaitu sebagai berikut:

1. Menerima pemagangan dari luar negeri (khususnya dari Indonesia)
2. Membantu perkembangan perusahaan/industri kecil dan menengah Jepang (membantu penanaman modal ke Indonesia)
3. IM Japan merupakan sponsor dan pelindung peserta magang selama di Jepang.

Dalam pelaksanaannya pemagangan luar negeri memerlukan pengarahan agar calon pemangag tidak salah pilih program yang akan diikuti dan memahami apa sebenarnya program magang ke Jepang. Pemagangan ini mempunyai tujuan yaitu:

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan teknik di perusahaan kecil dan menengah, kemudian kembali ke Tanah Air untuk membantu membangun industri di Indonesia.
- b. Menambah sikap dan etos kerja agar:
 1. Lebih produktif

2. Dalam rangka perluasan lapangan kerja/kesempatan kerja
3. Untuk kesejahteraan keluarga dan peserta pemagangan.

3. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur terdiri dari beberapa bagian, salah satunya adalah Bagian Pelatihan dan Produktivitas. Kantor Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan ini terletak di Jl. Dukuh Menanggal 124-126 Kota Surabaya. Tugas dari Bagian Pelatihan dan Produktivitas yakni melaksanakan penyusunan rencana dan program serta memfasilitasi peningkatan instruktur pelatihan kerja dan pengelolaan pelatihan, pemagangan dan produktivitas tenaga kerja, standarisasi dan sertifikasi serta bimbingan kerja bagi tenaga kerja.

Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur dibagi menjadi tujuh bidang yaitu Bidang Sekretariat, Bidang Pelatihan dan Produktivitas, Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja, Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial, Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan kesehatan kerja, Bidang Transmigrasi dan Unit Pelaksana Teknis.

a. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Sebagai unsur pelaksana tugas-tugas pembangunan daerah di bidang ketenagakerjaan, ketransmigrasian dan kependudukan, ditetapkan visi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yaitu “Terwujudnya tenaga kerja yang berdaya saing dan harmonis masyarakat transmigrasi yang mandiri dan administrasi kependudukan yang profesional”.

Misi Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur :

- 1) Membina dan mengembangkan keterampilan /kompetensi dan produktivitas tenaga kerja untuk meningkatkan kualitas dan daya saing tenaga kerja
- 2) Meningkatkan pelayanan penempatan tenaga kerja untuk mengisi peluang kerja di dalam dan luar negeri, serta memperluas kesempatan kerja melalui pemberdayaan potensi daerah untuk meningkatkan kemandirian kerja
- 3) Meningkatkan pengawasan, perlindungan ketenagakerjaan dan pembinaan hubungan industrial untuk mewujudkan iklim ketenagakerjaan yang kondusif

- 4) Memfasilitasi perpindahan dan penempatan transmigrasi, serta mewujudkan masyarakat transmigrasi yang mandiri
- 5) Memfasilitasi hak-hak dasar kependudukan melalui penyelenggaraan administrasi kependudukan yang profesional

b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi serta tugas pembantuan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas di bidang tenaga kerja dan transmigrasi.

- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur, yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dan lampiran Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur terdiri dari:

a. Sekretariat

Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan, hubungan masyarakat dan protokol. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris mempunyai fungsi :

- 1) Pengelolaan pelayanan administrasi umum dan perizinan
- 2) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- 3) Pengelolaan administrasi keuangan
- 4) Pengelolaan administrasi perlengkapan
- 5) Pengelolaan aset dan barang milik negara

- 6) Pengelolaan urusan rumah tangga, hubungan masyarakat dan protokol
- 7) Pelaksanaan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan
- 8) Pelaksanaan koordinasi penyelesaian masalah hukum (*non yustisia*) di bidang kepegawaian
- 9) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang
- 10) Pengelolaan kearsipan dan perpustakaan
- 11) Pelaksanaan monitoring serta evaluasi organisasi dan tata laksana
- 12) Pelaksanaan pembinaan dan penyusunan perencanaan tenaga kerja daerah
- 13) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sekretaris membawahi :

- 1) Sub Bagian Tata Usaha
- 2) Sub Bagian Penyusunan program
- 3) Sub Bagian Keuangan

b. Bidang Pelatihan dan Produktivitas

Melaksanakan penyusunan rencana dan program serta memfasilitasi pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi berdasarkan klaster kompetensi dan pelatihan berbasis masyarakat, pelaksanaan

akreditasi Lembaga Pelatihan Kerja, konsultasi produktivitas pada perusahaan menengah dan pengukuran produktivitas tingkat daerah Provinsi Jawa Timur, dan pelatihan Pemagangan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang pelatihan dan Produktivitas mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis pelatihan dan produktivitas
- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program pelatihan dan produktivitas
- 3) Penyusunan pedoman pelaksanaan program pelatihan dan produktivitas
- 4) Pelaksanaan fasilitasi program pelatihan dan produktivitas
- 5) Pelaksanaan pembinaan dan penyelenggaraan pelatihan kerja
- 6) Pelaksanaan fasilitasi pelatihan dan pengukuran produktivitas
- 7) Pelaksanaan fasilitasi program peningkatan produktivitas
- 8) Pelaksanaan fasilitasi kelembagaan dan proses akreditasi lembaga pelatihan kerja oleh Komite Akreditasi Lembaga Pelatihan Kerja
- 9) Pelaksanaan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi program pelatihan dan produktivitas
- 10) Pelaksanaan pengawaasan sertifikasi kompetensi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Kompetensi Profesi

11) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Bidang Pelatihan dan Produktivitas membawahi :

- 1) Seksi Pembinaan kelembagaan Pelatihan
- 2) Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan
- 3) Seksi Pembinaan Produktivitas dan Sertifikasi

c. Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja

Menyusun program dan kegiatan serta memberikan fasilitasi pengembangan pasar kerja, pengolahan informasi pasar kerja dan bursa kerja, pembinaan bursa pasar kerja (*job fair*), penyuluhan bimbingan jabatan, analisis jabatan dan pasar kerja, penempatan tenaga kerja melalui mekanisme Antar Kerja Lokal, Antar Kerja Daerah, Antar Kerja Antar Negara dan Antar Kerja Khusus, pengendalian penggunaan tenaga kerja asing dan pengembangan perluasan kerja melalui pembinaan usaha mandiri, teknologi tepat guna, pendayagunaan tenaga kerja sukarela/sarjana dan padat karya serta pola lain untuk penciptaan perluasan kesempatan kerja dalam 1 (satu) Daerah Provinsi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan kerja mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis penempatan dan perluasan kesempatan kerja

- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program penempatan dan perluasan kesempatan kerja
- 3) Pelaksanaan penyusunan sistem, promosi dan pedoman teknis pengembangan informasi pasar kerja bagi pencari kerja dan pemberi kerja baik di dalam dan luar negeri dalam hubungan kerja dan diluar hubungan kerja
- 4) Pelaksanaan penyebarluasan informasi pasar kerja lintas Kabupaten/Kota dalam dan keluar Provinsi melalui sarana media papan informasi, teknologi informasi berupa website dan sarana media lainnya
- 5) Pelaksanaan pengembangan informasi analisis jabatan berupa uraian tugas, syarat beserta ketrampilan dan analisis kondisi pasar kerja
- 6) Pelaksanaan pengembangan penyuluhan dan bimbingan jabatan dalam hubungan kerja dan diluar hubungan kerja ke pencari kerja dan dunia pendidikan/pelatihan kerja serta konsultasi karir baik secara langsung maupun online
- 7) Pembinaan pelaksanaan bursa kerja, dampingan bursa kerja di Kabupaten/Kota, bursa kerja khusus di satuan pendidikan/pelatihan kerja serta pemberian rekomendasi pelaksanaan bursa kerja di skala Provinsi
- 8) Pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana serta pengembangan standar pelayanan publik di unit pelaksana

pelayanan antar kerja/bursa kerja dan unit mobil keliling informasi pasar kerja untuk skala Provinsi

- 9) Pelaksanaan mekanisme dan fasilitasi penempatan melalui mekanisme Antar Kerja Lokal, Antar Kerja Antar Daerah, Antar Kerja Antar Negara dan Antar Kerja Khusus dalam 1 (satu) daerah Provinsi
- 10) Pelaksanaan penerbitan ijin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta Lintas Kabupaten/Kota dan Surat Ijin Usaha Lembaga Penyalur Pembantu Rumah Tangga
- 11) Pelaksanaan penerbitan Surat Persetujuan Penempatan dan orientasi penempatan Tenaga Kerja Antar Kerja Antar Daerah tingkat Provinsi
- 12) Pelaksanaan pemberian rekomendasi rekrut dan seleksi penempatan tenaga kerja Antar Kerja Antar Daerah
- 13) Pelaksanaan perpanjangan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing, Ijin Memperkerjakan Tenaga Asing dan penerbitan pencabutan Ijin Memperkerjakan Tenaga Asing perpanjangan lintas Kabupaten/Kota
- 14) Pelaksanaan penerbitan ijin operasional cabang dan pendaftaran ijin operasional Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta
- 15) Pelaksanaan fasilitasi pencegahan dan pemulangan TKI *non procedural*

- 16) Pelaksanaan pembinaan jabatan fungsional pengantar kerja dan antar kerja di Kabupaten/Kota
- 17) Pelaksanaan dan fasilitasi pembentukan dan pembinaan dengan pola Tenaga Kerja Mandiri, penerapan Teknologi Tepat Guna, Padat Karya, pendayagunaan tenaga kerja sukarela/sarjana atau pola lain yang mendukung terciptanya perluasan kesempatan kerja
- 18) Pengoordinasian program dan kegiatan pengembangan perluasan kesempatan kerja sektor informal di lintas dinas Kabupaten/Kota
- 19) Pelaksanaan pembinaan, monitoring dan evaluasi kegiatan pengembangan pasar kerja, penempatan tenaga kerja baik di dalam maupun ke luar negeri, perluasan kesempatan kerja dan pengendalian penggunaan Tenaga Kerja Asing
- 20) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja membawahi

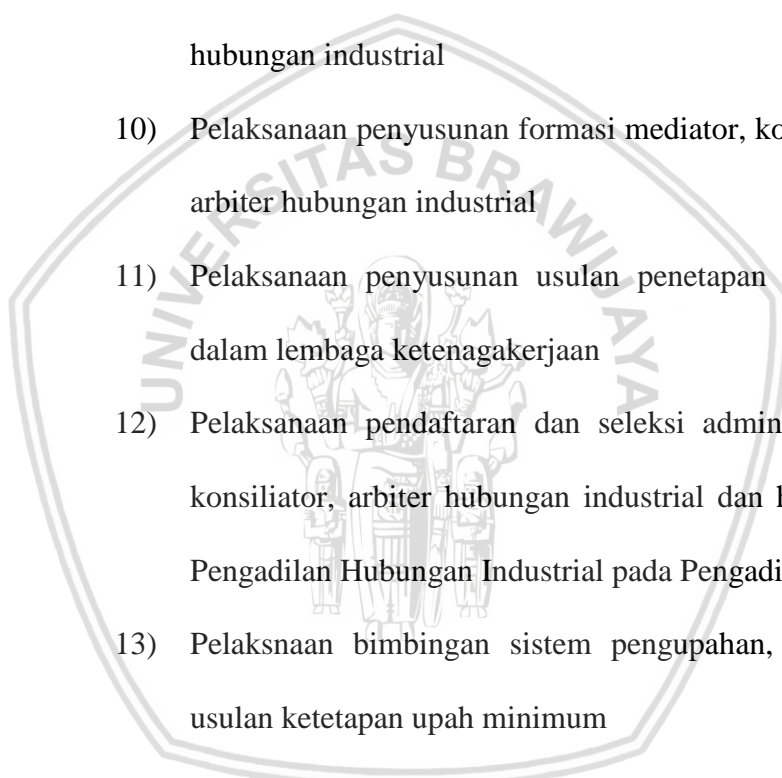
:

- 1) Seksi Bimbingan Jabatan dan Bursa Kerja
- 2) Seksi Penempatan Tenaga Kerja
- 3) Seksi Perluasan Tenaga Kerja
- d. Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial

Menyusun dan melaksanakan program kegiatan, menetapkan pedoman pembinaan hubungan industrial dan syarat kerja, melaksanakan fasilitasi dan pengembangan kelembagaan hubungan industrial, syarat kerja, pengupahan, jaminan sosial kesejahteraan pekerja/buruh dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebutkan Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial
- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial
- 3) Penyusunan pedoman pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial
- 4) Pelaksanaan penerimaan, penelitian dan pengesahan materi pengajuan permohonan pengesahan peraturan perusahaan
- 5) Pelaksanaan penerimaan, penelitian dan pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama antara pengusaha dengan serikat buruh/pekerja yang ada diperusahaan lintas Kabupaten/Kota
- 6) Pelaksanaan penerimaan, penelitian dan pencatatan perjanjian kerja antara pengusaha dengan pekerja/buruh pada perusahaan lintas Kabupaten/Kota

- 7) Pelaksanaan permohonan dan pencabutan ijin operasional dan ijin usaha penerima pemborongan pekerjaan
- 8) Pelaksanaan pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, mogok kerja dan penutupan perusahaan lintas Kabupaten/Kota
- 9) Pelaksanaan pembinaan mediator, konsiliator dan arbiter hubungan industrial
- 10) Pelaksanaan penyusunan formasi mediator, konsiliator dan arbiter hubungan industrial
- 11) Pelaksanaan penyusunan usulan penetapan keanggotaan dalam lembaga ketenagakerjaan
- 12) Pelaksanaan pendaftaran dan seleksi administrasi calon konsiliator, arbiter hubungan industrial dan hakim adhoc Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri
- 13) Pelaksanaan bimbingan sistem pengupahan, penyusunan usulan penetapan upah minimum
- 14) Pelaksanaan pembinaan kepersertaan jaminan sosial ketenagakerjaan dan penyelenggaraan kesejahteraan pekerja/buruh
- 15) Pelaksanaan pembinaan pelaksanaan sistem kelembagaan pelaku hubungan industrial



- 16) Pengoordinasian pengumpulan data hasil verifikasi keanggotaan serikat pekerja/buruh dan hasil pencatatan organisasi pengusaha dan organisasi pekerja/buruh
- 17) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial
- 18) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

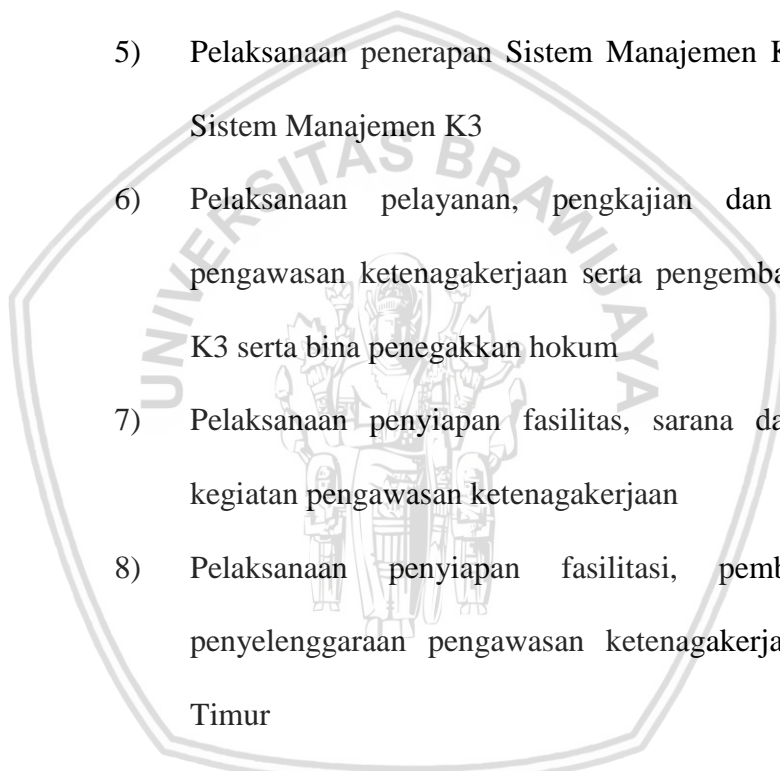
Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial membawahi :

- 1) Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial
- 2) Seksi Syarat Kerja, Upah dan Jaminan Sosial
- 3) Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- e. Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menyusun dan melaksanakan program kegiatan, melaksanakan fasilitasi pembinaan, pemeriksaan dan pengawasan norma ketenagakerjaan, norma keselamatan dan kesehatan kerja dan bina penegakan hukum pada perusahaan di seluruh Jawa Timur. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebut Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis pengawasan ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program kegiatan di bidang pengawasan dan K3
- 3) Pelaksanaan pengawasan norma ketenagakerjaan dan norma K3 terhadap perusahaan
- 4) Pelaksanaan penerbitan rekomendasi, pengesahan, dan penetapan terhadap obyek pengawasan ketenagakerjaan
- 5) Pelaksanaan penerapan Sistem Manajemen K3 dan audit Sistem Manajemen K3
- 6) Pelaksanaan pelayanan, pengkajian dan pembinaan pengawasan ketenagakerjaan serta pengembangan norma K3 serta bina penegakkan hukum
- 7) Pelaksanaan penyiapan fasilitas, sarana dan prasarana kegiatan pengawasan ketenagakerjaan
- 8) Pelaksanaan penyiapan fasilitasi, pembinaan dan penyelenggaraan pengawasan ketenagakerjaan di Jawa Timur
- 9) Pelaksanaan pemberdayaan fungsi dan kegiatan personil dan kelembagaan pengawasan ketenagakerjaan
- 10) Pelaksanaan kerjasama dengan pusat untuk penyelenggaraan pendidikan dan latihan teknis pengawas ketenagakerjaan
- 11) Pelaksanaan pengusulan calon pegawai dan peserta diklat pengawas ketenagakerjaan kepada Pemerintah Pusat



- 12) Pelaksanaan pengusulan penerbitan kartu Penyidik Pegawai Negeri Sipil bidang ketenagakerjaan kepada Pemerintah Pusat
 - 13) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pengawasan ketenagakerjaan dan K3
 - 14) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengawasan ketenagakerjaan dan K3
 - 15) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas
- Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja membawahi :
- 1) Seksi Norma Ketenagakerjaan
 - 2) Seksi Norma Keselamatan dan Kesehatan Kerja
 - 3) Seksi Bina Penegakkan Hukum
- f. Bidang Transmigrasi

Menyelenggarakan perpindahan dan penempatan penduduk dari Jawa Timur ke daerah tujuan transmigrasi, melakukan koordinasi dengan Kabupaten/Kota asal dan daerah tujuan transmigrasi, melakukan penyiapan, pendaftaran dan seleksi, pelayanan dan fasilitasi perpindahan transmigrasi serta monitoring dan evaluasi pasca penempatan transmigrasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebut Bidang Transmigrasi mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan program transmigrasi
- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan program transmigrasi
- 3) Pelaksanaan program perpindahan dan penempatan transmigrasi untuk Kabupaten/Kota
- 4) Pelaksanaan pendataan animo calon transmigran
- 5) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan daerah asal dan daerah tujuan transmigrasi
- 6) Pelaksanaan seleksi administrasi dan fisik calon transmigran di Kabupaten/Kota
- 7) Pelaksanaan klarifikasi lokasi permukiman daerah tujuan transmigran
- 8) Pelaksanaan verifikasi terhadap keabsahan dokumen calon transmigran sesuai kompetensi daerah tujuan
- 9) Pelaksanaan penetapan calon transmigran menjadi transmigran
- 10) Pelaksanaan koordinasi penyusunan buku induk transmigrasi
- 11) Pelaksanaan sosialisasi ketransmigrasian
- 12) Pelaksanaan pelayanan penampungan di transit
- 13) Pelaksanaan pelayanan pengangkutan transmigran

- 14) Pelaksanaan pendampingan dan pengawalan transmigran ke daerah tujuan
- 15) Pelaksanaan penyerahan transmigran dengan berita acara
- 16) Pelaksanaan pembinaan terhadap calon transmigran sebelum diberangkatkan
- 17) Pelaksanaan penyelesaian permasalahan ketransmigrasian
- 18) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program transmigrasi
- 19) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Bidang Transmigrasi membawahi :

- 1) Seksi Penyiapan, Pendaftaran dan Seleksi
- 2) Seksi Perpindahan dan Penempatan Transmigrasi
- 3) Seksi Promosi dan Motivasi

g. Unit Pelaksana Teknis terdiri dari :

- 1) UPT Pelatihan Kerja di Singosari – Malang
- 2) UPT Pelatihan Kerja di Jember
- 3) UPT Pelatihan Kerja di Pasuruan
- 4) UPT Pelatihan Kerja di Mojokerto
- 5) UPT Pelatihan Kerja di Jombang
- 6) UPT Pelatihan Kerja di Tuban
- 7) UPT Pelatihan Kerja di Nganjuk
- 8) UPT Pelatihan Kerja di Surabaya

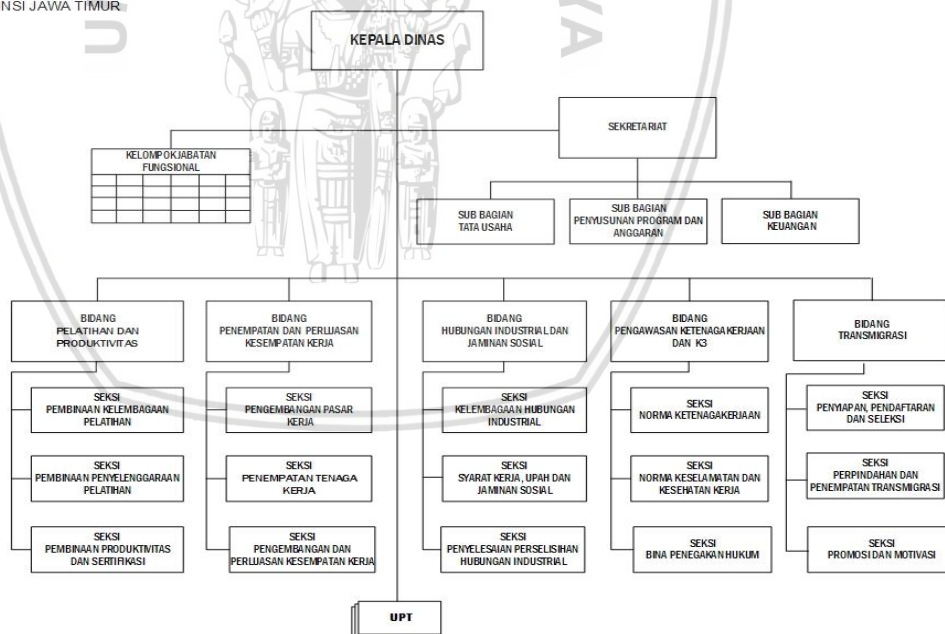
- 9) UPT Pelatihan Kerja di Sumenep
- 10) UPT Pelatihan Kerja di Situbondo
- 11) UPT Pelatihan Kerja di Kediri
- 12) UPT Pelatihan Kerja di Tulungagung
- 13) UPT Pelatihan Kerja di Madiun
- 14) UPT Pelatihan Kerja di Ponorogo
- 15) UPT Pelatihan Kerja di Bojonegoro
- 16) UPT Pelatihan Kerja Pertanian, Penyiapan dan Pengembangan Tenaga Kerja Keluar Negeri di Wonojati Malang
- 17) UPT Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja di Surabaya
- 18) UPT Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Surabaya
- 19) UPT Pelatihan Ketransmigrasian dan Kemasyarakatan
- 20) UPT Keselamatan dan Kesehatan Kerja / K3 di Surabaya

UPT mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam pelatihan keterampilan, pengetahuan dan Ketatausahaan serta pelayanan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebut UPT mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan pelatihan serta kerja sama pelatihan
- 2) Pelayanan dan penyebar luasan informasi bidang pelatihan

- 3) Penyiapan metode, kurikulum, jadwal dan alat peraga pelatihan
- 4) Pelaksanaan pemasaran program pelatihan hasil produksi dan jasa
- 5) Pelaksanaan pelatihan dan uji keterampilan/kompetensi dan sertifikasi tenaga kerja
- 6) Pendayagunaan fasilitas pelatihan
- 7) Pelaksanaan ketatausahaan dan pelayanan masyarakat
- 8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI JAWA TIMUR



Gambar 7. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

(Sumber : www.disnakertrans.jatimprov.go.id)

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag)

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diharapkan dapat berkembang dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk terwujudnya keberhasilan pelayanan publik maka diperlukan adanya kualitas pelayanan publik. Menurut pendapat Zeithaml dkk. 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator antara lain sebagai berikut.

a) Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Berwujud (*tangibel*) membahas tentang sarana dan prasarana yang menunjang terlaksananya pelayanan program pemagangan Jatim Promag.

a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur pegawai layanan sudah berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan ibu Endang Sulawati

selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“penampilan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan oleh pegawai layanan, karena penampilan berpengaruh dan mendukung dalam proses pelayanan. Penampilan merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang, jika dari penampilan saja sudah menarik, pasti masyarakat juga akan tertarik kepada pelayanan yang diberikan. Dan bisa dilihat sendiri bahwa para pegawai sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.”
(Wawancara dengan ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 11.25 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Berdasarkan dari hasil wawancara penampilan yang dimaksud pegawai mengenakan seragam Dinas yang rapi dan sopan. Karena kerapian dari penampilan sudah merupakan kewajiban bagi seluruh pegawai pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“penampilan menjadi suatu kewajiban dalam pelayanan. Hal tersebut seperti menjaga kerapian dan kesopanan dalam berpenampilan. Karena hal ini digunakan untuk menjaga persepsi pengguna layanan tentang kualitas layanan pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.” (Wawancara dengan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan

Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 13.33 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Agar menimbulkan kesan yang baik maka penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan. Pegawai pelayanan akan memperhatikan penampilannya untuk pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan. Dengan demikian tujuan akhir kepuasan pengguna layanan dapat tercapai.



Gambar 8. Pegawai dari Kementerian Tenaga Kerja dan IM Japan pada saat pelaksanaan seleksi program pemagangan ke Jepang

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa pegawai layanan dalam melaksanakan seleksi pemagangan sudah memakai seragam yang rapi dan sopan juga berpenampilan yang sesuai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat yang datang. Mulai dari menyediakan

tempat yang cukup agar masyarakat merasa nyaman didalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“untuk kenyamanan tempat disini kami menyediakan tempat yang cukup ditempati oleh beberapa pengguna layanan. Tempat duduk juga disediakan untuk masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan mengenai Jatim Promag ini.” (wawancara dengan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 13.30 di Ruang Bidang Imigrasi dan Produktivitas)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menerangkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan. Karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. hal tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“apabila tercipta tempat yang nyaman jika masyarakat harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman maka masyarakat akan merasa tidak nyaman.” (Wawancara dengan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan

Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 13.40 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman, sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan akan merasa tidak nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Dalam proses pelayanan kemudahan sangat dibutuhkan agar proses pelayanan lebih cepat. Dalam pelaksanaan layanan Jatim Promag penyedia layanan memberikan kemudahan layanan yaitu dalam hal memberikan informasi dan pengumpulan data-data yang diperlukan bisa dilakukan melalui *online*. Sehingga untuk mengurangi antrian, hal tersebut sangat membantu proses layanan. Tetapi tidak semua masyarakat paham dengan adanya sarana *online* tersebut. Penyedia layanan memberikan solusi untuk datang langsung ke kantor atau dengan menghubungi *contact person* yang ada. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh Bapak Samsul Arifin selaku Staf Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“dalam pelaksanaan program ini tidak semua calon peserta magang paham tentang penggunaan dan senang dengan program pemagangan *online*. Jadi tidak khusus web saja tapi bisa melalui *contact person* langsung. Kami dengan senang hati melayani. Dari situ kami bisa memberi solusi dan bisa konseling secara langsung dengan mereka.” (Wawancara dengan Bapak Samsul selaku Staff Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 11.15 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Program layanan *online* merupakan program baru dalam program Jatim Promag. Sehingga pegawai perlu melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara penyediaan layanan melalui web dan sosialisasi ke Disnaker Kabupaten/Kota. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“selain mengadakan layanan langsung dan melalui *online* kami melakukan sosialisasi mengenai program Jatim Promag di Disnaker Kabupaten/Kota tujuannya yaitu untuk memberi pemahaman bagaimana cara-cara untuk menjadi calon peserta pemagangan.” (wawancara dengan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 13.45 di Ruang Bidang Imigrasi dan Produktivitas)

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut didukung oleh pernyataan mas Arif bahwa:

“untuk proses pendaftaran pemagangan ini cukup mudah, saya mendaftarkan diri dengan cara *online*, karena menurut saya hal tersebut lebih mudah dan lebih cepat karena tidak perlu antri. Saya mengetahui pendaftaran melalui *online* dari sosialisasi yang dilakukan pada disnaker kabupaten tempat saya tinggal.”

Hal tersebut ditambahkan oleh pernyataan mas Dany bahwa:

“Dengan adanya pendaftaran *online* ini saya sebagai pengguna layanan merasa diberi kemudahan. Karena bisa daftar tanpa jauh-jauh kesini, bisa daftar dari rumah dan proses nya cukup mudah tinggal mengikuti langkah-langkahnya saja. Apabila ada yang kurang jelas biasanya saya memanfaatkan sarana konsultasi *online* yang di respon langsung oleh pegawai.”

Dari pernyataan tersebut terdapat pendapat lain dari mas Rony bahwa:

“dalam pendaftaran program ini saya merasa kurang paham, karena saat pelaksanaan sosialisasi menurut saya masih kurang menyeluruh, dengan begitu saya masih perlu datang ke dinas lagi untuk konsultasi mengenai program ini.”

Dari pernyataan mas Arif, mas Dany dan mas Rony disimpulkan bahwa tidak semua calon peserta magang merasakan kemudahan pelayanan, hal tersebut berdasarkan pemahaman personal setiap orang dan Dinas Tenaga Kerja tetap akan memberikan layanan konsultasi untuk calon peserta sehingga semua akan paham mengenai program pemagangan ini.

d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan masyarakat harus diprioritaskan oleh pegawai. Berdasarkan wawancara dengan ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur mengatakan bahwa:

“dapat dilihat pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan layanan, disiplin yang dimaksud yaitu pegawai memberikan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku, baik yang melalui *online* maupun secara langsung. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan kondusif.” (Wawancara dengan ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 11.35 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk kelancaran proses pelayanan. Apalagi dengan tersedianya layanan *online* tentunya alat bantu sangat diperlukan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer dan printer.



Gambar 9. Penggunaan alat bantu program pemagangan *online*

Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Informasi mengenai program pemagangan Jatim Promag dapat diakses melalui

website www.infokerja-jatim.com. Informasi dalam website tersebut berisikan lowongan magang kerja dan konsultasi mengenai Jatim Promag. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Samsul selaku Staff Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“alat bantu disini sangat membantu terutama program ini menggunakan suatu sistem berbasis Teknologi Informasi. Program pemagangan ini dapat diakses melalui www.infokerja-jatim.com. Kita bisa lebih mudah melayani calon peserta yang akan mendaftar maupun konsultasi mengenai program ini.” (Wawancara dengan Bapak Samsul selaku Staff Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 11.20 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Dari pernyataan Bapak Samsul ada pendapat lain dari mas Rony bahwa:

“disini tersedia alat bantu berupa komputer dan perangkatnya, hal tersebut tentu sangat memudahkan kami para pengguna layanan, akan tetapi pada saat saya mengakses web melalui alat bantu yang disediakan koneksi internet kurang bagus sehingga membutuhkan waktu cukup lama untuk mengakses internetnya.”

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Akan tetapi apabila ada masalah seperti gangguan koneksi internet juga akan menghambat proses pelayanan dan hal tersebut perlu diperbaiki.

b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah salah satu fokus penelitian ini yang menjadi indikator untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat.

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Dalam pelaksanaan pelayanan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat diperlukan. Apabila dalam melayani masyarakat pegawai tidak cermat, maka akan menyebabkan kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu terjadi. Misalnya dalam pelaksanaan pelayanan terjadi salah ketik informasi oleh pegawai, maka akan berdampak pada pengguna layanan yang mendapat informasi yang salah. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru, serta menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian kecermatan pegawai dalam mengerjakan tanggung jawabnya sangat perlu diperhatikan. Karena hal tersebut berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat pun akan menilai baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pegawai Disnaker Provinsi Jawa Timur suda cermat dan teliti dalam memberikan

pelayanan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur Bahwa:

“dalam pelaksanaan Jatim Promag ini pegawai bekerja dengan teliti dan cermat. Sampai saat ini belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai dalam memberikan informasi mengenai program pemagangan ini. Pegawai selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai. Misalnya dalam mengurus berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon peserta pemagangan, pegawai memberi tahu dan ketika sudah memenuhi syarat yang ditentukan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapan berkas-berkas tersebut. Hingga saat ini belum pernah ada kesalahan dokumen persyaratan yang diperlukan untuk menjadi calon peserta pemagangan. Karena informasi yang jelas dan pengguna layanan pun mudah memahami informasi tersebut.” (Wawancara dengan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 13.50 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Disnaker Provinsi Jawa Timur. Program pemagangan Jatim Promag mengacu pada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional

Indonesia) yang merupakan rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selain itu juga mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Khusus yang merupakan standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan digunakan oleh organisasi untuk memenuhi tujuan internal organisasinya sendiri dan untuk memenuhi kebutuhan organisasi lain yang memiliki ikatan kerja sama dengan organisasi yang bersangkutan atau organisasi lain yang memerlukan. Program pemagangan ini juga mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Internasional yaitu merupakan standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu organisasi multi nasional dan digunakan secara internasional. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Samsul selaku Staff Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa :

“dalam pelaksanaan program pemagangan ini memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan Permenaker Nomor 36 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di dalam Negeri yaitu mengacu pada SKKNI, Standar Kompetensi Kerja Khusus dan Standar Kompetensi Kerja Internasional.” (Wawancara dengan Bapak Samsul selaku Staff Seksi Pembinaan Penyelenggara Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 11.25 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Standar pelayanan yang jelas memang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Karena hal tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyedia layanan kepada pengguna layanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik.

c. Kemampuan dan Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai yang ada di Disnaker Provinsi Jawa Timur sudah mampu dalam memberi pelayanan baik secara *offline* maupun *online*. Pada Disnaker Provinsi Jawa Timur terdapat pengadaan Sarana Teknologi Informasi/ Komputer maka diperlukan pembinaan Sumber Daya Manusia untuk penggunaannya. Untuk pemeliharaan sarana Teknologi Informasi mendapat anggaran dari APBD sedangkan untuk pengembangan SDM untuk sarana layanan pemagangan *online* mendapat anggaran dari APBN pusat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Jenis	Tahun 2015	Tahun 2016
Pengadaan Sarana IT/Komputer	-	25.000.000
Pemeliharaan Sarana/Jaringan	4.800.000	-
Pembinaan SDM	665.000.000	698.600.000

Tabel 2. Anggaran penggunaan Alat Bantu

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pemerintah daerah provinsi Jawa Timur pada tahun 2015-2016 sudah menyiapkan anggaran pengadaan sarana IT dan Komputer sebesar Rp. 25.000.000,- dan pemeliharaan sarana Jaringan sebesar Rp. 4.800.000,- Hal tersebut ditunjang dengan pembinaan SDM dengan besar anggaran Rp. 665.000.000,- hal tersebut dilakukan pemerintah Jawa Timur agar pegawai salah satunya memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan program pemagangan yang didukung dengan sarana IT dan Komputer.

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam pelaksanaannya pegawai seharusnya memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak perlu mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut. Dengan keahlian yang dimiliki pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif

dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

c) **Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Ketanggapan (*responsiviness*) berkenaan dengan kesediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

a. Pegawai merespon pengguna layanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Respon pegawai bertujuan untuk masyarakat yang kurang paham mengenai informasi program pemagangan misalnya persyaratan untuk menjadi calon peserta dan hal-hal mengenai Jatim Promag tersebut. Hal tersebut akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur

Bahwa:

“sepengetahuan saya pegawai disini sudah merespon pengguna layanan dengan baik. Apabila ada calon peserta magang yang kurang paham mengenai program pemagangan ini, pegawai akan langsung merespon. Hal tersebut dilakukan baik melalui pelayanan *offline* maupun *online*. Karena biasanya ada masyarakat belum

merasa puas kalau belum mendapat penjelasan secara langsung oleh pegawai, dan tentunya pegawai pun merespon dan tanggap sehingga masyarakat paham dan senang.” (wawancara dengan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 13.55 di Ruang Bidang Imigrasi dan Produktivitas)

Dari pernyataan tersebut terdapat pendapat lain dari mas Dany bahwa :

“untuk respon pegawai semua peserta sudah dilayani, tetapi ada saja pegawai yang kurang ramah seperti waktu saya menyerahkan form tidak ada kontak mata yang terjadi dan dari sikap tersebut membuat saya merasa kurang nyaman, jadi untuk sikap ramah dalam merespon pengguna layanan juga sangat diperlukan disini”.

Pengguna layanan pasti akan merasa puas apabila pegawai pelayanan respon atau tanggap kepada keperluan pengguna layanan. Dengan demikian program pemagangan Jatim Promag mendapat citra baik dari masyarakat pengguna layanan. Ketersediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat membuat Jatim Promag diminati oleh masyarakat dan perusahaan hal tersebut sesuai dengan tabel berikut.

Jenis Data	Tahun 2015	Tahun 2016
Informasi Lowongan Magang Kerja	3.782 orang	1.285 orang
Jumlah Perusahaan Mitra Pemagangan	20 Perusahaan	47 Perusahaan
Layanan Konsultasi Off/Online	247 orang	339 orang
Penempatan Peserta Magang Kerja	600 orang	1.180 orang
Jumlah Mitra Jaringan Bursa Kerja	4 lembaga FKJP	5 lembaga FKJP

Tabel 3. Informasi partisipasi pengguna Jatim Promag

Sumber: Data Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan mas Arif Bahwa:

“dalam pelaksanaan pelayanan tentunya saya sebagai pengguna layanan akan merasa senang apabila mendapat pelayanan yang cepat dan hal tersebut saya rasakan pada saat saya melakukan cek kelengkapan data, pegawai merespon sesuai dengan apa yang saya perlukan sehingga keperluan saya cepat selesai.”

Dari pernyataan tersebut terdapat pendapat lain dari mas Adit

bahwa:

“pegawai disini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, tetapi pada waktu saya butuh data untuk melengkapi persyaratan, pegawai memberikan data yang kurang sesuai sehingga kebutuhan saya untuk melengkapi persyaratan jadi sedikit mengulur waktu.”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Pada waktu pelaksanaan tes calon peserta pemagangan dilaksanakan selama 5 hari. Setiap harinya berbeda tes dilakukan mulai dari tes matematika, tes kesamaptaan tubuh/fisik, tes ketahanan fisik, tes wawancara dan pada hari terakhir yaitu medical tes. Sesuai hasil penelitian pada saat tes dilaksanakan dari mulai sampai selesai

tes berjalan sesuai jadwal yang ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Mas Adit Bahwa:

“pada saat pelaksanaan tes sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dari awal mulai sampai akhir apabila ada keterlambatan itu hanya sebentar terjadi karena para peserta sendiri. Biasanya keterlambatan yang terjadi yaitu saat diberi waktu istirahat para peserta tidak langsung kembali tetapi saling menunggu dengan peserta yang lain sehingga membuat sedikit mengulur waktu.”

Dari pernyataan mas Adit tersebut perlu dilakukan disiplin waktu bagi peserta dan juga para pegawai sehingga tidak ada keterlambatan waktu dan bisa diselesaikan secara tepat waktu. Hal tersebut perlu dilakukan dikarenakan untuk mencapai efektif dan efisien suatu pelayanan. Selain itu untuk menjaga fisik dan kesehatan para calon peserta magang sehingga tidak melakukan tes dengan waktu yang lama. Setelah selesai melaksanakan tes selalu datang bersama dan pulang bersama dengan angkutan yang disediakan oleh penyedia layanan.

d. Semua keluhan pengguna layanan direspon pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Disnaker Provinsi Jawa Timur sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat pada Disnaker Provinsi Jawa Timur menyediakan

kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Disnaker Provinsi Jawa Timur. Biasanya ketika ada komentar masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih.



Gambar 10. Respon pegawai pada konsultasi online

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa pegawai program pemagangan merespon komentar yang disampaikan oleh pengguna layanan. Pegawai layanan sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* atau memberikan tanggapan kepada pengguna layanan.

d) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup perilaku para pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dilihat dari keramahan dalam melayani masyarakat dan juga bisa memberikan jaminan legalitas kepada konsumen selaku pengguna layanan ini.

a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu

Pegawai di Kantor Disnaker Provinsi Jawa Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Pegawai memberikan jaminan kerahasiaan data

Pegawai di Disnaker Provinsi Jawa Timur wajib memberikan jaminan kerahasiaan data para calon peserta pemagangan. karena hal tersebut terkait dengan biodata masing-masing peserta yang seharusnya data tersebut tidak dapat diakses oleh orang lain.

e) Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati membahas mengenai ketegasan, perhatian dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait dengan pelayanan mengenai program pemagangan Jatim Promag harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun berdasarkan hasil penelitian tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan tetapi hal tersebut disesuaikan oleh kondisi yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa :

“dalam melaksanakan pelayanan pegawai sudah seharusnya memprioritaskan pengguna layanan, tetapi itu semua tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Misalnya jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan untuk mengangkat telepon.” (Wawancara dengan ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 11.55 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi kualitas pelayanan.

- b. Pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Dari hal tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi melakukan survei tingkat kepuasan pengguna secara rutin setiap tahun kepada pengguna layanan. Dan hasilnya seperti yang ada pada tabel berikut.

No.	Tahun 2015 Indek/Kategori	Tahun 2016 Indek Kategori	Keterangan
1.	72,57 / Baik	74,91 / Baik	IKM Bidang Pelatihan dan Produktivitas

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Jatim Promag

Sumber: Data Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan pada proses pelayanan. Jika pegawai ramah dan sopan maka akan memberikan citra yang baik bagi penyedia layanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat

penting dimiliki oleh pegawai pelayanan selain itu pelayanan yang baik juga sangat penting dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak Diskriminatif

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa :

“disini pegawai tidak membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan. Pegawai berusaha untuk profesional dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun ada yang dikenal semua calon peserta magang dianggap sama dalam memberikan layanan karena memang sudah seharusnya seperti itu.”
(Wawancara dengan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 14.10 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

- d. Pegawai melayani dengan menghargai pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Hal tersebut didukung oleh pernyataan ibu Endang selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur bahwa:

“pegawai memang harus menghargai semua pengguna layanan, mulai dari menanyakan ada keperluan apa lalu membantu keperluan pengguna layanan dan menghargai dalam berbicara. Jika pengguna layanan merasa dihargai tentunya akan memberikan citra baik baik pelayanan disini. Jika masyarakat senang kami sebagai penyelenggara pelayanan tentunya juga merasa senang.”
(Wawancara dengan ibu Endang Sulawati selaku Kepala Seksi Pembinaan Penyelenggaraan Pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 12.05 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti mengamati bahwa pegawai pelayanan sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

2. Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pengelolaan Program Pemagangan inovasi Jatim Promag

Pada pelaksanaan pelayanan harus ada faktor-faktor yang dapat memberikan kenyamanan bekerja agar dapat mendapat hasil yang

maksimal. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor internal dan eksternal yaitu:

a. Faktor Internal

Faktor internal yang mendukung pelaksanaan program pemagangan Jaim Promag ada beberapa faktor yang pertama yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana menjadi faktor penting dalam pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag. Penggunaan SDM untuk membangun sistem berbasis teknologi bekerjasama dengan perguruan tinggi, Disnaker Kabupaten/Kota untuk penyediaan SDM internal agar program pemagangan ini berkelanjutan dan mampu meningkatkan manfaat bagi masyarakat.

Faktor kedua yaitu organisasi yang merupakan aspek terpenting adalah implementasi komitmen pimpinan, petugas layanan beserta staf layanan di Bidang Pelatihan dan Produktivitas yang langsung berinteraksi dengan pengguna yang secara mendasar harus wajib memahami visi misi tugas utamanya yaitu membantu masyarakat meningkatkan kualitas dan produktivitas serta memiliki keterampilan dan kompetensi yang cukup untuk memasuki daya saing di dunia kerja. Faktor ketiga pengukuran merupakan sistem yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan. Selain berdasarkan pada moto budaya kerja (Aktual, Berkualitas dan Aman) yang telah ada

serta spirit untuk terus memperbaiki agar mencapai kepuasan pelanggan, secara kualitas upaya menjaga pelayanan, memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan maka dilakukan pengukuran. Faktor keempat pendukung sistem dalam hal ini yaitu dengan adanya sistem komputer sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya pendukung sistem ini mendekatkan dan meningkatkan pelayanan di jajaran pemerintah Provinsi Jawa Timur dan merupakan pendekatan baru yang dilakukan dinas di tingkat provinsi dalam rangka perbaikan pelayanan yang lebih bersifat proaktif, informatif dan partisipatif berbasis e-government. Faktor kelima yaitu program rangkaian kegiatan. Program rangkaian yang dimaksud yaitu tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tindakan yang dilakukan dalam pelaksanaan program pemagangan yaitu promosi mengajak partisipasi semua stakeholder untuk meningkatkan jejaring informasi magang kerja ke disnaker Kabupaten/Kota terutama di daerah perkotaan, padat industri dan memiliki petugas latihan kerja yang memadai. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dasar penempatan tenaga kerja sebagai tahapan penting untuk meningkatkan pelayanan dan hasil penempatan tenaga kerja. Melaksanakan kerjasama dengan Forum Komunikasi Jejaring Pemagangan dan bursa kerja di sekolah kejuruan (SMK), Balai

Latihan Kerja, perguruan tinggi untuk membantu penyebarluasan informasi magang dan kompetensi kerja. Dan juga mengadakan bimbingan teknis pertemuan rutin dan kunjungan ke perusahaan secara khusus. Dan faktor yang keenam yaitu Komunikasi, melalui aktivitas ini dilaksanakan baik secara manual maupun melalui program *online* untuk memudahkan mendapatkan data dan informasi yang aktual. Formulir yang digunakan adalah buku tamu di resepsionis, laporan kunjungan, formulir laporan informasi pasar kerja berdasarkan data pencari terdaftar, lowongan, penempatan, menu konsultasi karir dan aduan dan keluhan pengguna *online*.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang mendukung program pemagangan Jatim Promag yaitu komunikasi eksternal. Bentuk komunikasi melalui kunjungan ke perusahaan pelaksana magang, peserta magang dan melalui sarana aduan masyarakat di website www.latmag-jatim.com. Faktor selanjutnya yaitu Forum Komunikasi Jejaring Pemagangan (FKJP) sebagai pengguna layanan. Sekolah di satuan SMK, perguruan tinggi dan lembaga latihan sebagai mitra pengembangan jejaring magang kerja.

3. Faktor Penghambat yang mempengaruhi Pengelolaan Program Pemagangan inovasi Jatim Promag

a. Faktor Internal

Dalam pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag tentu saja tidak selalu berjalan mulus, terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat internal dan eksternal dalam pelaksanaannya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur terdapat faktor penghambat internal bahwa:

“Sumber Daya Manusia petugas terhadap penggunaan teknologi informasi atau sarana internet yang masih terbatas menjadi penghambat internal dalam pelaksanaan program pemagangan ini. Hal tersebut dikarenakan *Mind set* atau pola pikir dan terbatasnya kepedulian petugas di Dinas yang membidangi ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dampak sering berpindah tugas atau minimnya dukungan dan komitmen organisasi.” (Wawancara dengan Bapak Sumali selaku Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 19 April 2018 pukul 14.20 di Ruang Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa program pemagangan Jatim Promag mengalami kendala dalam hal penggunaan teknologi informasi. Hal tersebut karena sarana akses internet masih terbatas dan pegawai yang ada kurang mumpuni dalam menggunakan teknologi yang sudah disediakan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain hal tersebut Bapak Sumali menyatakan bahwa keterbatasan pola pikir

pegawai juga menjadi kendala pemerintah Provinsi Jatim untuk mengoptimalkan layanan yang ada.

b. Faktor eksternal

Dalam pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag terdapat faktor penghambat eksternal yang disampaikan oleh Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur terdapat faktor penghambat eksternal dalam pelaksanaan program pemagangan Bahwa:

“pemahaman masyarakat terutama di daerah masih sangat kurang terhadap teknologi informasi dan pemahaman instan masyarakat terhadap tahapan pencapaian dan kualitas kompetensi keahlian dalam bekerja. Masih banyak perusahaan yang belum paham dan kurang menghargai standar kompetensi kerja yang dampaknya untuk menempatkan tenaga kerja secara tepat dan peningkatan produktivitas.” (wawancara dengan Bapak Ali Amrozi selaku Staff Bidang Pelatihan dan Produktivitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Timur pada 18 April 2018 pukul 14.10 di Ruang Bidang Imigrasi dan Produktivitas)

Dari pernyataan Bapak Sumali menyebutkan bahwa kendala eksternal yang dialami dalam hal memberikan pelayanan adalah pemahaman pengguna layanan yang masih kurang terhadap teknologi informasi dan standar kompetensi kerja. Berdasarkan kendala-kendala yang disampaikan oleh Bapak Sumali dan Bapak Ali Amrozi perlu ditangani supaya pelayanan yang dilaksanakan menjadi maksimal.

C. Pembahasan Fokus Penelitian

Setelah penyajian mengenai pelaksanaan program magang Jatim Promag di Dinas Tenaga dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, tahap selanjutnya yaitu pembahasan fokus penelitian yang kemudian dapat dilakukan penulisan kesimpulan. Adapun fokus yang telah disebutkan diuraikan sebagai berikut :

1. Pengelolaan Program Pemagangan Jawa Timur Program Magang Kerja (Jatim Promag)

Pembahasan Fokus Penelitian pada bagian ini bertujuan untuk menjawab dari rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimana kualitas pelayanan program pemagangan Jawa Timur Program Magang (Jatim Promag), pembahasan ini merupakan hasil dari pengolahan data primer penelitian dan interpretasi dari bagian penyajian data. Berdasarkan hasil penelitian di lokasi yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya bahwa Disnakertrans melaksanakan program pemagangan Jatim Promag untuk masyarakat Jawa Timur khususnya. Dalam bidang Pelatihan dan Produktivitas Disnakertrans sebagai fasilitator memberikan kemudahan bagi masyarakat pencari kerja dan perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. Dalam program Jatim Promag terdapat dua program yaitu program magang dalam negeri dan program luar negeri. Calon peserta program pemagangan dapat mendaftarkan diri secara *online* melalui website yang dikelola Kantor Dinas yang membidangi ketenagakerjaan tingkat Provinsi yang telah dijadwalkan rekrutmen berdasarkan permintaan dari daerah, sesuai domisili

peserta/ Kartu Tanda Penduduk (KTP). Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berhasil apabila tidak didukung dengan perbaikan pada organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tersebut. Sehingga perbaikan baik dari sisi internal maupun eksternal pada sebuah organisasi perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

a) Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai dalam pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa:

“Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Berdasarkan hasil penelitian pada pelaksanaannya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat seperti penampilan pegawai yang sudah sesuai, kenyamanan tempat yang sudah diterapkan. Mulai dari menyediakan tempat yang cukup agar masyarakat merasa nyaman didalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Berdasarkan penelitian kepada responden yang merupakan pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag meskipun tidak semua calon peserta magang merasakan kemudahan pelayanan, hal tersebut berdasarkan pemahaman personal setiap orang dan Dinas Tenaga Kerja terus melakukan peningkatan layanan untuk calon peserta sehingga semua akan paham mengenai program pemagangan ini. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan yang sudah di terapkan oleh pegawai dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Dapat dilihat pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur sudah disiplin dalam memberikan layanan, disiplin yang dimaksud yaitu pegawai memberikan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku, baik yang melalui *online* maupun secara langsung. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan kondusif.”

b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Menurut pandangan Thoha dalam Sedarmayanti (2010:243), “Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Dalam hal ini

yang dimaksud usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuannya yaitu dalam hal pelayanan program pemagangan melalui *online*. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur sebagai wadah dan sarana masyarakat maupun perusahaan, pencari kerja, lembaga pendidikan, lembaga pelatihan dan Disnaker Kabupaten/Kota untuk mendapatkan informasi magang kerja yang cepat, mudah dan aktual. Dengan penggunaan layanan *online* menghasilkan kemudahan dan efisiensi perusahaan dalam mendapatkan informasi calon peserta magang kerja, pemasangan lowongan untuk magang kerja, kurikulum dan perjanjian magang kerja sesuai aturan serta bantuan konsultasi magang kerja. Selain itu masyarakat terutama pencari kerja mendapat kemudahan memperoleh akses informasi tentang program pemagangan yang aktual dan pasti legalitasnya karena sudah tersedia di media secara *online*. Dalam pelaksanaan Jatim Promag ini pegawai bekerja dengan teliti dan cermat. Pegawai selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai. Dalam mengurus berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon peserta pemagangan, pegawai memberi tahu dan ketika sudah memenuhi syarat yang ditentukan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapan berkas-berkas tersebut. Program pemagangan Jatim Promag mengacu pada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), Standar Kompetensi Kerja Khusus dan Standar Kompetensi Kerja Internasional.

c) **Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. Hardiyansyah (2011:28) berpendapat bahwa: Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan publik merupakan ketetapan yang diberikan kepada masyarakat dan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan. Selain itu standar pelayanan publik juga menjadi pedoman bagi pemberi layanan dan penerima layanan untuk ditaati dan dilaksanakan.

Adanya efisiensi dan efektivitas dari segi waktu dan biaya, kebutuhan informasi dan pendaftaran lowongan dan program pemagangan dari perusahaan cukup terdaftar di layanan ini untuk disebarluaskan ke 38

Kabupaten/Kota serta jejaring bursa kerja lainnya, pencari kerja mendapat peluang lebih banyak untuk akses informasi kerja, pelatihan, mengenal standard dan profesi dan tips memasuki dunia kerja atau magang kerja. Sebagaimana hasil penelitian program pemagangan Jatim Promag telah meningkatkan efektivitas pelayanan dengan merespon permohonan layanan masyarakat. Dapat dilihat dari tabel 3. bahwa jumlah pencari kerja semakin tahun semakin bertambah. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian kepada mas Adit bahwa masih ada keterlambatan waktu pada saat pelaksanaan tes maka perlu dilakukan disiplin waktu bagi peserta dan juga para pegawai sehingga tidak ada keterlambatan waktu dan bisa diselesaikan secara tepat waktu. Hal tersebut perlu dilakukan dikarenakan untuk mencapai efektif dan efisien suatu pelayanan.

d) Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan ada 10 prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Pada hasil penelitian program pemagangan Jatim Promag telah melaksanakan prinsip pelayanan publik yaitu salah satunya dalam hal jaminan. Dari prinsip-prinsip yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan program pemagangan Jatim Promag dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip tersebut harus dilaksanakan secara konsisten oleh penyedia pelayanan publik karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

e) Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 asas-asas pelayanan publik. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag sudah menerapkan dimensi empati. Dalam hal tersebut yang dimaksud yaitu dengan melaksanakan indikator-indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak Diskriminatif dan pegawai melayani dengan menghargai pengguna layanan. Dalam melaksanakan pelayanan program pemagangan Jatim Promag pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur sudah seharusnya memprioritaskan pengguna layanan, tetapi itu semua tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Misalnya jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan untuk mengangkat telepon. Dari hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dalam melayani masyarakat ini berarti

pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

2. a. Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Pemagangan inovasi Jatim Promag

Dalam proses pelaksanaan Jatim Promag dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaannya. Dari beberapa faktor tersebut antara lain yaitu Sumber Daya Manusia, Organisasi, pengukuran, pendukung sistem, program rangkaian kegiatan dan komunikasi internal. Masing-masing faktor tersebut memiliki perannya masing-masing untuk terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik Jatim Promag. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, keterlibatan semua stakeholder sangat diperlukan dengan begitu pihak-pihak yang bersangkutan menjadi terbantu untuk mendapatkan masing-masing tujuannya.

Dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut keberhasilan pelayanan Jatim Promag akan lebih mudah terlaksana yaitu untuk meningkatkan ketrampilan dan capaian standar kompetensi kerja di dunia kerja yang sarannya adalah para pencari kerja yang masih belum memiliki pengalaman. Disisi lain pemerintah diuntungkan dengan tersedianya tenaga terampil, meningkatkan daya saing dan mengurangi pengangguran.

b. Faktor Penghambat yang mempengaruhi Pelaksanaan Program Pemagangan inovasi Jatim Promag

Dalam pelaksanaan pelayanan publik Jatim Promag juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yaitu terkait dengan Sumber Daya Manusia terhadap penggunaan teknologi atau sarana internet yang masih terbatas, terbatasnya kepedulian petugas yang membidangi ketenagakerjaan Kabupaten/Kota, perusahaan yang kurang paham sehingga kurang tepat dalam penempatan tenaga kerja. Untuk menghadapi beberapa faktor penghambat tersebut tentunya perlu dilakukan upaya untuk mengatasinya. Mengajak partisipasi semua stakeholder untuk meningkatkan jejaring informasi pemagangan yaitu dengan kerjasama dengan pihak FKJP dan bursa kerja di SMK, Balai Latihan Kerja dan mengadakan bimbingan teknis atau pertemuan secara rutin dan kunjungan ke perusahaan secara khusus untuk melakukan bimbingan mengenai jejaring informasi pemagangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilaksanakan dalam penelitian Pelayanan Publik Jawa Timur Program Magang maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur melaksanakan program pemagangan Jawa Timur Program Magang Jatim Promag untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik terkait dengan pemenuhan tenaga kerja sesuai kebutuhan perusahaan. Untuk terwujudnya keberhasilan pelayanan publik diperlukan adanya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dalam program pemagangan ini diukur menggunakan lima dimensi.
 - a. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *tangibel* membahas tentang sarana dan prasarana yang menunjang terlaksananya pelayanan program pemagangan Jatim Promag. Dari indikator penampilan pegawai, untuk menimbulkan kesan yang baik maka penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya pegawai layanan Jatim Promag sudah berpenampilan yang sesuai. Dari indikator

kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, penyedia layanan juga harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat yang datang. Karena dalam proses pelayanan kemudahan sangat dibutuhkan agar proses pelayanan bisa berjalan lebih cepat. Meskipun tidak semua calon peserta magang merasakan kemudahan pelayanan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi tetap menjaga pelaksanaan pelayanan agar tetap kondusif. Dalam proses pelayanan dibutuhkan juga kedisiplinan pegawai dalam segi waktu maupun disiplin kerja khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Untuk kelancaran proses pelayanan dibutuhkan alat bantu dalam pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag. Alat bantu yang biasa digunakan yaitu komputer dan perangkatnya demi kelancaran pelayanan program pemagangan Jatim Promag. Meskipun masih ada kendala gangguan teknis, namun peningkatan kualitas layanan program pemagangan Jatim Promag terus dilakukan.

b. *Reliability*

Dimensi kehandalan menjadi indikator untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Kecermatan pegawai

dalam pelaksanaan pelayanan sangat diperlukan. Apabila pegawai tidak cermat akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak terjadi. Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik. Standar pelayanan publik juga merupakan pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan. Program pemagangan Jatim Promag mengacu pada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), Standar Kompetensi Kerja Khusus dan Standar Kompetensi Kerja Internasional.

c. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Kesediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat menimbulkan efek positif bagi kualitas layanan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui *online/offline*. Karena biasanya masyarakat belum merasa puas kalau belum mendapat penjelasan secara langsung oleh pegawai, dan tentunya pegawai pun merespon dan tanggap dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik.

d. *Assurance*

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan juga bisa memberikan jaminan legalitas kepada konsumen selaku pengguna layanan program pemagangan Jatim Promag. seperti memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan kerahasiaan data.

e. *Emphaty*

Keperluan pengguna layanan terkait dengan pelayanan mengenai program pemagangan Jatim Promag harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Dari hal tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur melakukan survei tingkat kepuasan pengguna layanan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pelaksana layanan Jatim Promag.

2. Suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya selalu dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan program pemagangan Jatim Promag di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur terkait dengan awak

internal perusahaan. Yang terdiri baik dari pegawai, organisasi, pengukuran, pendukung sistem, program rangkaian kegiatan dan komunikasi. Peran pendukung internal sangatlah berpengaruh dalam keberhasilan pelayanan yang baik. Selain faktor internal juga terdapat faktor eksternal yang berpengaruh untuk kualitas pelayanan yang baik. Faktor tersebut yaitu komunikasi eksternal dan perusahaan maupun lembaga pemagangan yang saling bekerjasama dalam pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program pemagangan Jatim Promag terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan sarana internet yang masih terbatas dan juga keterbatasan pola pikir pegawai menjadi kendala untuk mengoptimalkan layanan yang ada. Kendala eksternal yang terdapat adalah pemahaman pengguna layanan yang masih kurang terhadap teknologi informasi dan standar kompetensi kerja. Berdasarkan hal tersebut tetap dilakukan peningkatan kualitas layanan agar lebih maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, yaitu sebagai berikut :

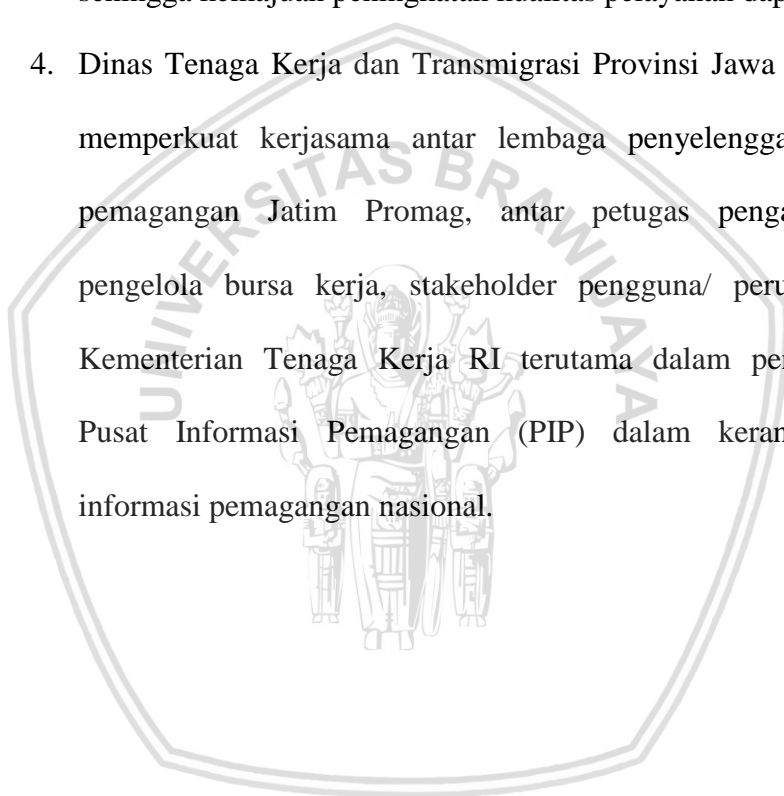
1. Dengan adanya faktor penghambat dalam hal teknologi informasi.

Hal tersebut karena sarana akses internet masih terbatas dan pegawai yang kurang mumpuni dalam menggunakan teknologi yang sudah disediakan pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain itu keterbatasan pola pikir pegawai juga menjadi kendala untuk mengoptimalkan layanan yang ada. Dari hal tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur perlu dilanjutkan dan diperluas sasaran unit pelayanan program pemagangan lainnya dan menyelenggarakan bimbingan/sosialisasi ke unit pelayanan publik pemagangan di Dinas Kabupaten/Kota yang belum melaksanakan program pemagangan ini dan yang masih kurang pemahamannya mengenai program pemagangan Jatim Promag.

2. Dengan adanya permasalahan akses internet untuk mengakses mengenai program pemagangan Jatim Promag perlu dilakukan pemeliharaan website Jatim Promag agar website tetap berfungsi sebagaimana mestinya, yaitu sebagai sarana yang memudahkan bagi masyarakat pencari kerja yang akan mengikuti program pemagangan Jatim Promag, sehingga masyarakat dapat dengan

mudah mengakses data yang dibutuhkan, baik data yang terbaru maupun data di tahun sebelumnya.

3. Untuk menjaga kualitas pelayanan pada program pemagangan Jatim Promag perlu dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pengguna layanan secara rutin, sehingga kemajuan peningkatan kualitas pelayanan dapat diukur.
4. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur perlu memperkuat kerjasama antar lembaga penyelenggara program pemagangan Jatim Promag, antar petugas pengantar kerja/ pengelola bursa kerja, stakeholder pengguna/ perusahaan dan Kementerian Tenaga Kerja RI terutama dalam pengembangan Pusat Informasi Pemagangan (PIP) dalam kerangka sistem informasi pemagangan nasional.



Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akadun.2009.Teknologi Informasi Administrasi.Bandung:Alfabeta
- Amir, Taufik,2005. *Dinamika Pemasaran*, Rajawali Pers. Jakarta
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto dan Abdul Jabar, *op. cit.*, pp. 2-7.
- Cut Zurnali, 2004, *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Perilaku Produktif Karyawan pada Divisi Long Distance PT Telkom Indonesia*, Tbk, Tesis, Program Pascasarjana Unpad, Bandung
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.Yogyakarta:Gava Media
- Hadi, Sutrisno (2000). *Metodologi Research*. (Jilid I-IV). Yogyakarta: Andi Offset.
- Helmi, Avin Fadilla (1996). *Disiplin Kerja*. Buletin Psikologi, Tahun IV, Nomor 2, Desember 1996
- James C. McDavid dan Laura R.L. Hawthorn, *Program Evaluation and Performance Measurement: An Introduction to Practice* (California: Sage Publications, 2006), p. 15.
- Jong, De & Den Hartog,. 2003. "Leadership as a determinant of innovative behavior". *A Conceptual framework*. <http://www.eim.net/pdf-ez/H200303.pdf>.
- KBBI edisi 2, Balai Pustaka, 1989
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Kusumo, Agung R.W. 2006. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Pemasaran* (Studi pada Industri Batik Skala Besar dan Sedang Di Kota dan Kabupaten Pekalongan). Universitas Diponegoro, Semarang Jawa Tengah.

Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon, 2007, Sistem Informasi Manajemen, Edisi Kesepuluh, Buku 1, Terjemahan : Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P., Salemba Empat, Jakarta.

Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications: Inc.

Moleong , 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moleong , L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management; Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media.

Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Rolf P. Lynton dan Udai Pareek—*Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja*, Pustaka Binaman Jakarta 1998

Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refka Aditama

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Susanto. 2010. *60 Managements Gems*. Jakarta: Kompas.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

Tayibnapi, *op. cit.*, p. 9.

Wibawa Samodra. 2014. *Noto Negoro 1 Panduan Mengelola Negara*

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 asas-asas pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi.



LAMPIRAN



